



RELATÓRIO ATIVIDADES OUVIDORIA

Período analisado: 2003 e Primeiro Semestre de 2004

Objeto de análise: Interface entre a Câmara dos Deputados e a sociedade, com base no trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Parlamentar

Objetivo: Fornecer subsídios para o Grupo de Trabalho para reunir indicadores de percepção da imagem institucional da Câmara.

Sumário

Formas de Ocorrência	2
Tipos de Ocorrência	3
Realização de Seminários	4
Carta-Resposta	6
Números Gerais	7
Folheto Ouvidodicas	8
Site Ouvidoria	8



A Ouvidoria Parlamentar constitui-se em um dos canais de intermediação colocados à disposição da sociedade pela Câmara dos Deputados (Ato da Mesa nº 56/01; Resolução nº 19/01).

Trata-se de um serviço que permite interface direta entre o cidadão e a Instituição, possibilitando ao Ouvidor repassar aos parlamentares o pensamento da sociedade. Nesse sentido, o cidadão pode de certa forma interferir no processo legislativo, já que suas reclamações ou pedidos de apoio às diversas proposições que tramitam na Casa são repassados, fornecendo subsídios aos parlamentares em sua missão de apresentar e votar matérias.

O presente relatório busca efetuar uma análise comparativa entre os dados relativos ao ano de 2003 e o Iº Semestre de 2004.

1- Basicamente o cidadão procura a Ouvidoria por intermédio de e-mail, correio, telefone, fax e, raras vezes, pessoalmente. Acrescente-se a nova forma instituída pela Casa, o Programa Carta-Resposta, que permite ao cidadão postar gratuitamente, de qualquer parte do país, correspondências para a Câmara dos Deputados.

No que diz respeito às formas como o cidadão rotineiramente procura a Ouvidoria, são os seguintes os percentuais:

▪ **FORMAS DE OCORRÊNCIA/2003**

e-mail	85%
correio	5%
0800	6%
contatos pessoais / telefonema / fax	4%

▪ **FORMAS DE OCORRÊNCIA – (janeiro a agosto/2004)**

e-mail	89%
correio	8%
0800	1%
contatos pessoais / telefonema / fax	2%

Basicamente, não se observam mudanças no quadro. A diminuição significativa dos acessos encaminhados pelo Sistema 0800 pode ser explicada pela reestruturação de tal serviço, que foi transformado em Central Interativa de Atendimento ao Cidadão, com melhores equipamentos e corpo funcional bastante fortalecido.



2- Conforme a natureza da mensagem, a Ouvidoria estabeleceu como rotina tipificar as demandas, utilizando-se das seguintes categorias: solicitação, reclamação, desabafo, denúncia e elogio.

. TIPOS DE OCORRÊNCIAS - 2003

Solicitação	71%
Reclamação	7%
Desabafo	9%
Denúncia	8%
Elogios	1%

. TIPOS DE OCORRÊNCIAS - (janeiro a agosto de 2004)

Solicitação	70%
Reclamação	4%
Desabafo	19%
Denúncia	6%
Elogios	1%

Basicamente os números também não se alteraram. O acréscimo verificado no item “desabafo” está relacionado à questão da convocação extraordinária, que causou, de maneira geral, verdadeiro furor entre os cidadãos.

3- No que diz respeito aos temas, com base na quantidade de mensagens semelhantes, pudemos organizar quadro composto pelos seis itens mais abordados:

▪ TEMAS MAIS ABORDADOS - 2003

Pedidos particulares
Emprego/desemprego
Reforma da Previdência
Informações da Ouvidoria Parlamentar e solicitação de suas publicações
Informações de Projetos de Lei
Contra o desarmamento civil
Esclarecimentos sobre a forma de reajuste do subsídio parlamentar

. TEMAS MAIS ABORDADOS (janeiro a agosto/2004)

Pedidos particulares
Situação geral do país/desemprego
Informações legislativas



Informações sobre salários dos parlamentares e convocação extraordinária
Informações de Projetos de Lei
Denúncia autoridades públicas
Qualidade dos serviços públicos oferecidos à população

4- Realização de Seminários

Com base nas demandas recorrentes e consideradas de maior impacto social, a Ouvidoria procurou realizar Seminários que envolveram representantes do Governo, do Poder Legislativo e da Sociedade Civil. Todos os eventos resultaram na elaboração de uma carta-síntese, uma publicação (algumas ainda em fase de editoração na gráfica) e um cd-rom que foi distribuído ao Presidente da República, às autoridades da área e aos participantes dos eventos. A realização de Seminários é um procedimento previsto na Resolução 19/01, mas em todas as ocasiões possíveis, o Ouvidor procurou envolver a Comissão Permanente ou Especial relacionada ao tema a ser debatido. Além disso a Ouvidoria mantém uma mala direta, constituída por públicos formadores de opinião, como bibliotecas, universidades, ouvidorias, assembléias legislativas, de forma a divulgar o trabalho da Câmara dos Deputados da maneira mais intensa possível.



SEMINÁRIOS REALIZADOS PELA OUVIDORIA

<i>Evento realizado</i>	<i>Número de participantes</i>
2003	
<i>Ações de Cidadania</i>	123
<i>Novo Código Civil – 1ª parte *</i>	485
<i>Novo Código Civil – 2ª parte *</i>	1022
<i>Agências Reguladoras/Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias-</i>	395
2004	
<i>A Reforma do Sistema Previdenciário Brasileiro/Comissão de Seguridade Social e Família</i>	188
<i>Os Rumos do Saneamento Ambiental no Governo Lula/Comissão de Desenvolvimento Urbano e Interior</i>	356
<i>A Contribuição do Legislativo em Defesa da Igualdade Racial/Frente Parlamentar em Defesa da Igualdade Racial</i>	68
<i>Os Direitos da Comunidade GLBTT/Comissão de Direitos Humanos</i>	128
<i>Consciência do Emprego **</i>	38
<i>Parlamento, Sociedade e Democracia/Conselho de Ética</i>	115

* - Seminário transmitido ao vivo pela TV Câmara, o que permitiu a estudantes de outros Estados acompanharem o evento.

** - Evento realizado em sistema de videoconferência com as Assembléias de Minas Gerais, São Paulo, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro.

Observação: Esses números relacionam-se apenas aos participantes que se inscreveram pela Internet. Na verdade o número de participantes foi bem maior.



5- Carta-Resposta

Outra importante forma de contato do cidadão com a Ouvidoria Parlamentar é representada pelo Programa Carta-Resposta, cujo objetivo foi o de dar oportunidade àqueles que não possuem facilidades tecnológicas, como computador e internet, ou recursos financeiros para postar cartas, de comunicar-se com a Câmara dos Deputados.

O quadro abaixo reproduz os números dos anos-base 2003 e 2004.

CARTA RESPOSTA			
<i>Total de Cartas Registradas</i>	<i>Total de cartas Válidas</i>	<i>Quantidade de cartas respondidas</i>	<i>Porcentagem</i>
2003			
3889	3050	3050	100%
2004			
4555	3514	3502	99,72%

Após um acúmulo inicial (em razão das dificuldades inerentes ao início do Programa), a Ouvidoria tem conseguido manter o sistema atualizado. Entretanto, temos percebido que, a despeito do trabalho de conscientização que se vem procurando realizar, por intermédio das respostas enviadas, os pedidos particulares continuam liderando a lista de ocorrências e o número de cartas inválidas (em razão de conteúdo impróprio, endereço incompleto, e destinatário estranho à Ouvidoria e à própria Câmara dos Deputados) não tem decrescido, como seria de se esperar. Tal dado pode servir de reflexão sobre o desconhecimento do cidadão sobre as rotinas parlamentares e sobre a real missão do Poder Legislativo. Entendemos que todos os órgãos da Câmara dos Deputados que prestam atendimento à população têm a seu encargo a missão de repassar as informações que permitam ao cidadão desvincular as imagens de ineficácia e inoperância da Instituição Câmara dos Deputados.

**6- Números Gerais da Ouvidoria****2003**

Quadro Geral Ouvidoria - 2003	
Mensagens recebidas Ouvidoria	1.200
Mensagens respondidas Ouvidoria	1.187
Pendentes para o ano posterior	13

Quadro Geral Carta-Resposta- 2003	
Mensagens recebidas	3889
Mensagens válidas	3050
Mensagens respondidas'	100%

1º semestre de 2004 (janeiro a agosto)

Quadro Geral	
Mensagens recebidas	1820
Mensagens respondidas até 20/09/04	1676

Quadro Geral Carta-Resposta	
Mensagens recebidas	4555
Mensagens válidas	3514
Mensagens respondidas'	99,66%



7- Folheto Ouvidodicas



O Ouvidodicas, periódico mensal elaborado com o apoio da Secretaria de Comunicação Social da Casa tem como objetivo manter o cidadão informado sobre o trabalho realizado pela Câmara dos Deputados e tem despertado cada vez mais interesse entre a comunidade acadêmica e cidadãos que diariamente procuram a Ouvidoria. Os primeiros números trouxeram dicas de economia; sobre segurança e sobre o Novo Código Civil Brasileiro; sobre combustíveis, sobre o Estatuto do Idoso, Transgênicos e Orçamento da União. A política de distribuição é a mesma utilizada nas publicações resultantes dos Seminários.

8- Site da Ouvidoria



Oferece serviços de utilidade pública e mantém links com principais órgãos de Defesa do Consumidor. Destaca-se pelo grande número de acessos, o que nos permite de certa forma inferir que o cidadão tem aumentado o número de visitas.

Esses são resumidamente, no que diz respeito ao público externo e sua interface com a Câmara dos Deputados, os serviços que nos permitem conhecer as principais necessidades, anseios e reclamações do cidadão brasileiro. Conhecendo-



se melhor o cidadão, é possível aperfeiçoar e inovar as práticas de atendimento, além de contribuir para a disseminação do trabalho realizado pelos parlamentares e pelos diversos órgãos que integram a Instituição.

Encontra-se em fase de elaboração pesquisa de opinião a ser encaminhada a todos os cidadãos que, de alguma forma, entraram em contato com a Ouvidoria -- seja por intermédio de correspondência, seja pela participação em eventos ou recebimento de materiais -- para conhecer o grau de satisfação da sociedade. Acreditamos que tal material poderá subsidiar futuros trabalhos a serem realizados pela Casa que visem a práticas de fortalecimento da imagem da Instituição.

Brasília, 20 de setembro de 2004