

A voz da Ouvidora

Fechamos 2010 com o sentimento de dever cumprido e com a certeza que nossas atividades foram compensadoras, tanto pelo convívio quanto pelo aprendizado entre ouvidores e ouvidoras.

Nesta edição temos a honra de divulgar a diplomação da presidenta Dilma Roussef. O momento é histórico para todo o Brasil, mas de fundamental importância para nós mulheres brasileiras.

O Escuta também traz o balanço dos **Cursos de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública**. Já promovemos treinamentos em 19 capitais, somando mais de 1.900 pessoas capacitadas.

Essa é um marca importante para o nosso segmento. Em 2011, que nós ouvidores e ouvidoras possamos superar nossas marcas e continuar o aperfeiçoamento da Ouvidoria Pública Brasileira.

Boas festas!

Eliana Pinto

Expediente:

Ouvidora-Geral da União
Eliana Pinto

Assessora de Comunicação
Rejane Gomes - DRT 1278/PA

Endereço: SAS - Quadra 01, Bloco A,
Ed. Darcy Ribeiro, 9º andar
Brasília-DF CEP 70070-905
Telefone: (61) 2020-6782

Fale com o Escuta Brasil!

Telefone: (61) 2020-7070

E-mail: cgueventos@cgu.gov.br

Momento histórico



Foto: PR

Foto: Valter Campanato/Abr



A presidenta da República Federativa do Brasil, Dilma Roussef, recebeu o diploma durante solenidade no Tribunal Superior Eleitoral (TSE), em Brasília

A ouvidora-geral da União, Eliana Pinto, e a assessora da OGU, Maria Jone Barreto, participaram no dia 21 de dezembro, em Brasília, da sessão solene de diplomação da primeira presidenta da República Federativa do Brasil, Dilma Roussef, e do vice-presidente eleito Michel Temer.

Os diplomas autorizam suas investiduras nos cargos para mandato no período de 2011 a 2014 e a posse perante o Congresso Nacional no dia 1º de janeiro de 2011.

A solenidade ocorreu no plenário do Tribunal Superior Eleitoral (TSE), com a participação de autoridades e convidados de honra. O presidente do TSE, ministro

Ricardo Lewandowski, presidiu a cerimônia.

Acompanharam a solenidade aproximadamente 250 pessoas, entre autoridades dos três Poderes e familiares dos diplomados.

Entre as autoridades que prestigiaram a sessão de diplomação estavam o presidente do Supremo Tribunal Federal (STF), Cezar Peluso, do Senado Federal, José Sarney, da Câmara dos Deputados, Marco Maia, do Superior Tribunal de Justiça (STJ), Ari Pargendler, do Superior Tribunal Militar (STM), Carlos Alberto Marques Soares, do Tribunal Superior do Trabalho (TST), Milton Moura França, entre outras autoridades.

Ouvidoria-Geral da União encerra 5ª edição do Curso de Aperfeiçoamento

Treinamento capacitou mais de 1.900 ouvidores e servidores de todo o Brasil entre 2006 e 2010

A Ouvidoria-Geral da União encerrou a 5ª edição do **Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública** em Belo Horizonte. O treinamento ocorreu entre os dias 8 e 10 de dezembro.

Os Cursos de Aperfeiçoamento começaram a ser promovidos em 2006. De lá para cá, foram realizados 19 treinamentos, o que beneficiou mais de 1.900 ouvidores e servidores.

O treinamento tem duração de três dias e objetiva aprofundar, com a participação de especialistas, temas que chegam diariamente às ouvidorias, como casos de assédio moral, por exemplo. "O treinamento é gratuito e hoje é referência para todo o Brasil", afirma a ouvidora-geral da União, Eliana Pinto.



Belo Horizonte

Em Belo Horizonte, ouvidores e servidores participaram de aulas e palestras sobre temas como "Ouvidorias e Ministério Público: As duas faces do ombudsman no Brasil", "Ministério Público e rede de Ouvidorias", "Segurança da Informação e Comunicações", "Denúncia Anônima em Ouvidoria", "Desafios do Ouvidor na Interação com o Cidadão", entre outros.

O curso em BH, uma parceria da Ouvidoria-Geral da União com a Ouvidoria do Ibama, ocorreu, em dezembro, no auditório do Hotel Sol.

A programação foi iniciada com a palestra da procuradora da República Mirian do Rosário Moreira Lima, do Ministério Público Federal em Minas Gerais, sobre o tema "As atribuições do Ministério Público Federal e Fiscalização Ambiental".

Antes de falar sobre as atuações do MPF em matéria ambiental, ela destacou a importância do trabalho da ouvidoria, uma vez que "ela é um "instrumento de gestão social".

Em seguida, o ouvidor geral do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, Mauro Flávio Brandão, aborda o tema "Ministério Público e rede de Ouvidorias". "Conheci várias experiências de ouvidorias antes de estruturar a Ouvidoria do MP. Conseguimos mobilizar alguns colegas e fundamos o Conselho Nacional dos Ouvidores do MP para definir o que somos e o que devemos fazer. Essa é uma luta árdua. Queremos difundir a cultura de ouvidoria. O MP é o que há de mais próximo ao ouvidor. A ouvidoria é instrumento de democracia participativa. Devemos estar abertos para a população", destacou ele.

Brandão disse ainda que hoje um grande trabalho da Ouvidoria do MP é reaproximar os promotores de Justiça das comunidades. "Queremos um promotor de Justiça que conheça a realidade da população. Queremos que ele seja ouvidor. Hoje temos a função de mostrar para a nossa instituição o que devemos fazer porque o cidadão já sabe o que fazemos. Esse não é um problema só de Minas, mas de outros estados também."



OUVIDORIA EM NÚMEROS

- Resultados 2006-2010**
- Cursos de Aperfeiçoamento realizados: 19
 - Capitais atendidas: 19
 - Ouvidores e servidores capacitados: 1.900

Belo Horizonte



A última etapa do **5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública** também contou com a reflexão de temas como a violência moral no trabalho e as faces do ombudsman no Brasil.

Para abordar o primeiro tema, a Ouvidoria-Geral da União convidou a médica Margarida Barreto, que é doutora em Psicologia Social pela PUC-São Paulo e coordenadora da Rede Nacional de Combate à Violência Moral do Trabalho.

A especialista tem ministrado aulas e palestras em todo o país, mostrando casos reais de assédio moral. Em BH, Margarida abordou o tema “Da Violência Moral no Trabalho ao Suicídio”. Os participantes do Curso puderam entender, por meio de diversos exemplos, a diferença entre assédio moral e conflito, por exemplo. O que caracteriza o assédio moral, segundo ela, são exposições a situações humilhantes e constrangedoras, “repetitivas e prolongadas”.

Autor de vários livros sobre ouvidoria, o professor doutor Rubens Pinto Lyra também esteve no treinamento em Belo Horizonte. Ele falou sobre o tema “Ouvidorias e Ministério Público: as duas faces do Ombudsman no Brasil”, que também é o nome do último livro de Lyra.

Segundo ele, Ouvidorias e MP são instrumentos de mudanças, de transformação no sentido de construção de uma gestão ética, eficaz e voltada para a inclusão social.

Ele lembra que a atuação das Ouvidorias e do MP são distintas. O MP atua perante os juízos e tribunais. “O MP tem o poder de coagir o infrator a cumprir a lei.”

Para o professor, os ouvidores, por sua vez, defendem os direitos do cidadão e, por tabela, a qualidade da administração, apenas no âmbito administrativo e na sua instituição, por meio da “magistratura da persuasão”. “Não vão se ocupar de crimes ou violações à lei, mas de irregularidades e infrações administrativas e da ‘má administração’” disse ele.

Os ouvidores, destacou o professor, não dispõem de meios coercitivos para efetivar suas propostas, “mas dispõem de uma área de atuação mais ampla do que a do MP: este só pode zelar pela garantias do respeito às leis e à Constituição.” “Já os ouvidores vão além, adentrando na conveniência e oportunidades do ato administrativo praticado e mérito do ato administrativo.”

Lyra também falou sobre as características operacionais “sui generis” das Ouvidorias. Para ele, algumas distorções do segmento são: a presença desordenada de ouvidorias, com atribuições insuficientes, baixo status funcional e subordinação ao gestor. “A Ouvidoria não pode ser mais um órgão burocrático dentro da administração. O ouvidor tem que mediar. Tem que atender as pessoas. Não pode só receber e encaminhar e-mails.”



Ouvidores e servidores de mais 3 capitais participaram de Curso da OGU

A Ouvidoria-Geral da União promoveu, entre setembro e novembro deste ano, **Cursos de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública** em três capitais. Essa é a quinta edição do Curso, iniciativa voltada a ouvidores e servidores de diversas instituições públicas.

Segundo a ouvidora-geral da União, Eliana Pinto, o Curso “é um espaço de debate democrático, aprofundamento do conhecimento e da reflexão, formulação de propostas e troca de experiências entre as ouvidorias públicas”.

Confira como foram os treinamentos realizados em Curitiba (PR), Rio Branco (AC) e Fortaleza (CE). O conteúdo das aulas já está disponível no site www.cgu.gov.br



Curitiba

Curitiba sediou, entre os dias 17 e 19 de novembro, o **5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública**, uma iniciativa da Ouvidoria-Geral da União. Na capital paranaense, o treinamento teve o apoio das Ouvidorias do DER-PR e do CREA-PR.

Além de fornecer subsídios técnicos, o evento foi um espaço de debate sobre questões fundamentais para o fortalecimento das ouvidorias.

Na solenidade de abertura o Coral Vozes da Estrada do DER fez uma apresentação. Participaram da mesa de abertura a ouvidora-geral da União, Eliana Pinto; o diretor-geral do DER-PR, Milton Podolak Junior; o ouvidor do DER, Lauri Dall’Agnolo; o ouvidor geral do CREA-PR, Antônio Borges dos Reis; e o secretário especial da Corregedoria e Ouvidoria-Geral do Estado do Paraná, Antonio Comparsi de Mello.

Em seguida, o professor Rubens Pinto Lyra falou sobre o tema “A Ouvidoria pública no contexto da democracia participativa”.

O tema “Mediação de conflitos” também ganhou destaque em Curitiba. A coordenadora do Serviço de Apoio aos Núcleos de Mediação Cível e de Família do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT), Eutália Coutinho, falou sobre o assunto. Segundo ela, “o poder de persuasão do mediador é para que as pessoas participem da mediação”.

A programação incluiu ainda aulas sobre os temas “Desafios do Ouvidor na interação com o cidadão”, com o professor e ouvidor do Hospital Universitário Antonio Pedro da Universidade Federal Fluminense, Almir Moreira, e “Do assédio ao suicídio”, com a professora doutora Margarida Barreto, coordenadora nacional da Rede Nacional de Combate à Violência Moral do Trabalho (REDECOM).

No último dia, o ouvidor geral do Ministério do Trabalho e Emprego, Leocides Milton Arruda, abordou o tema “Segurança da Informação e Comunicações”. Depois o ouvidor do Banco Central, Hélio José Ferreira, falou sobre “Denúncia Anônima em Ouvidoria”.

O treinamento ocorreu no auditório do DER-PR, com a participação de 100 ouvidores e servidores.



Rio Branco

Em Rio Branco (AC), o **5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública** foi promovido pela Ouvidoria-Geral da União nos dias 19, 20 e 21 de outubro. O treinamento ocorreu no auditório do Sebrae-AC.

Temas como “Assédio Moral”, “Mediação de Conflitos”, “A Ouvidoria Pública no contexto da Democracia Participativa”, “Segurança da Informação”, “Denúncia Anônima em Ouvidoria” e “Desafios do ouvidor na interação com o cidadão” integraram a programação. O conteúdo das aulas está disponível no site www.cgu.gov.br

Na abertura do treinamento, a assessora da Ouvidoria-Geral da União Maria Jone Barreto falou sobre o papel da ouvidoria pública no Brasil. Ela destacou o crescimento das unidades de ouvidoria no governo federal. “Hoje existem 165 unidades especializadas que recebem, por ano, uma média de 3 milhões de manifestações.”

Em seguida, o chefe da unidade regional da Controladoria-Geral da União no Estado do Acre, Francisco Alves Moreira, falou sobre as ações da controladoria e o Portal da Transparência. O endereço do portal é: www.portaldatransparencia.gov.br

Um dos temas mais discutidos em Rio Branco foi “Mediação de conflitos”. Quem falou sobre a temática foi o juiz Jorge Moreno. O professor explicou que existem diferentes meios de resolução de conflitos (negociação, mediação, conciliação, arbitragem e resolução judicial). Ele destacou os requisitos da mediação e, em seguida, promoveu uma dinâmica com os participantes do treinamento.



Troca de experiências entre as ouvidorias é intensa no Acre



As aulas “Segurança da Informação” e “Denúncia Anônima em Ouvidoria” foram conduzidas, respectivamente, pelo ouvidor-geral do Ministério do Trabalho e Emprego, Leocides Arruda, e pelo ouvidor do Banco Central do Brasil, Hélio Ferreira.

Antes do encerramento, o professor José Roberto Heloani abordou o tema assédio moral.

Heloani é um dos especialistas idealizadores do site www.assediomoral.org, que tem o objetivo de democratizar a informação e com isso contribuir para o avanço das reflexões e debates sobre o tema, entre outros.

O tema “Desafios do ouvidor na interação com o cidadão” também teve destaque na programação do Acre. O professor mestre Almir Moreira, que é ouvidor geral do Hospital Universitário Antonio Pedro (HUAP) da Universidade Federal Fluminense (UFF), desenvolveu alguns conceitos sobre comunicação, cultura, interação.

Posteriormente, Almir promoveu uma dinâmica. Cada grupo apontou as características e os desafios da Ouvidoria Real, da Ouvidoria Ideal e da Ouvidoria para o cidadão.

Fortaleza

Em Fortaleza, o **5º Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria Pública** foi promovido pela Ouvidoria-Geral da União, em parceria com a Ouvidoria do Ibama. O treinamento ocorreu nos dias 21, 22 e 23 de setembro, no auditório do Praiano Hotel.

Participam do Curso ouvidores, servidores e profissionais que trabalham nas ouvidorias de órgãos federais, estaduais, municipais, dos poderes Legislativo e Judiciário e do Ministério Público.

Especialistas abordaram os temas “A Ouvidoria pública no contexto da democracia participativa”, “Ética no Serviço Público”, “Legislação Ambiental”, “Segurança da Informação e Denúncia Anônima em Ouvidoria”, “Mediação de Conflitos”, “Sistema Linha Verde de Ouvidoria como instrumento do planejamento da ação fiscalizatória”, “Denúncias e Procedimentos disciplinares” e “O Ouvidor e a arte de interagir com o cidadão”, entre outros.



Ouvidoria e Democracia Participativa



No Curso em Fortaleza, o professor Rubens Pinto Lyra falou sobre o tema “**Ouvidoria Pública no contexto da Democracia Participativa Brasileira**”. Durante a palestra, ele destacou as diferenças entre o Ministério Público e as ouvidorias. “Ambos são institutos defensores dos direitos de todos os cidadãos dos países em que atuam.”

No Brasil, segundo o professor, as funções do ombudsman “são repartidas entre o Ministério Público e as ouvidorias”. “O primeiro defende, na esfera judicial, os direitos de todos os cidadãos brasileiros, visando o respeito aos direitos fundamentais. O MP o faz, preventivamente, através do chamado ajustamento de conduta, e, se necessário, ingressando em juízo contra os infratores daqueles direitos. Os ouvidores cuidam do cotidiano da administração, na instituição ou no setor em que atuam. Eles (os ouvidores) contribuem para corrigir as injustiças, as irregularidades administrativas, mas se preocupam, sobretudo, com a qualidade da administração, com a sua eficácia e políticas de combate à violência e inclusão social.”



O ouvidor-geral do MTE, Leocides Arruda, falou sobre “Segurança da Informação e Comunicações”



Boas Festas!

Parafraseando Rubens Alves em “*O tempo e as jabuticabas*”:

quero viver ao lado de gente humana, muito humana; que sabe rir de seus tropeços e não se encanta com triunfos, não foge de sua mortalidade e defende a dignidade dos marginalizados. Quero caminhar perto de coisas e pessoas de verdade, desfrutar do amor absoluto e do amor humano sem fraudes, pois o essencial faz a vida valer a pena!



A Ouvidoria-Geral da União deseja um Feliz Natal e um próspero Ano Novo!

Eliana Pinto
Ouvidora-Geral da União

A cartilha “Orientações para implantação de unidade de Ouvidoria” já está disponível no site www.cgu.gov.br
Acesse!

