

Presidência da República
Controladoria-Geral da União



Relatório Anual

Exercício 2003



Ministro de Estado do Controle e da Transparência
Waldir Pires

Ouvidora-Geral da República
Eliana Pinto

Índice

Apresentação	2
Introdução	5
Histórico da Ouvidoria-Geral da República	5
Missão da Ouvidoria-Geral da República	6
Competência da Ouvidoria-Geral da República	6
Como a Ouvidoria-Geral da República trata as manifestações	7
Atividades Desenvolvidas	9
1. Estruturação da equipe da Ouvidoria-Geral da República	9
2. Estruturação de Central de Atendimento para recebimento de manifestações dos cidadãos	10
3. Criação do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal	10
4. Acompanhamento e apoio à implantação de unidades de ouvidoria no Poder Executivo Federal	11
5. Apoio à Defesa dos Direitos Humanos	12
6. Divulgação das ações da Ouvidoria-Geral da República no âmbito da CGU	12
Relações Institucionais	13
I. VIII Conferência Nacional de Direitos Humanos	13
II. Encontro Nacional de Vereadores e Deputados	14
III. 41º Encontro Nacional de Vereadores	15
IV. 26ª Romaria das Terras e das Águas	15
V. I Encontro Nacional de Ouvidores do Poder Executivo Federal	15
VI. IV Seminário Nacional do <i>Opinio Iuris</i>	18
VII. II Encontro Paulista de Ouvidores-Ombudsman	19
VIII. I Seminário Nacional de Ouvidorias dos Correios	19
IX. Encontro de Ouvidores do Ministério da Previdência Social	20
X. Violação de Direitos Humanos - Caso Meninos Emascarados de Altamira/PA	21
XI. VIII Encontro Associação Brasileira de Ouvidores	21
XII. OAB/PA	22
XIII. Palestra – Universidade Católica de Brasília	22
XIV. VIII Caravana de Direitos Humanos – Conflito em Terras Indígenas	23
XV. II Oficina de Ouvidorias dos Prestadores de Serviço Público do Estado de São Paulo	24
XVI. II Encontro Nacional de Ouvidores do Setor de Energia	25
XVII. Homenagem aos Perseguidos Políticos Durante o Regime Militar	25
XVIII. I Fórum Nacional de Ouvidores Públicos	25
XIX. Conferência Regional de Concertação – Ética e Controle na Aplicação de Recusos Públicos	27
Anexo	28

Apresentação

Desde a época da colonização portuguesa, os governos gerais das capitanias hereditárias possuíam na sua estrutura o cargo de Ouvidor, indicados pelo Rei de Portugal, possuíam poderes de: lavrar e promugar leis, estabelecer câmara de vereadores, atuar como corregedor de justiça, ouvir reclamações e reinvidicações da população sobre improbidade e desmandos dos servidores do reino. A figura do ouvidor está presente no Brasil desde 1538, quando Antônio de Oliveira foi nomeado primeiro Ouvidor, acumulando o cargo de capitão-mor da Capitania de São Vicente.

A Suécia, com a instituição de uma nova Constituição em 1809, limitou o poder real e deu ao Parlamento novas prerrogativas. Nesse contexto, surge a figura do *ombudsman* eleito pelo Parlamento, cuja missão era de atuar como canal entre o Governo e a população, tendo o papel de defensor do povo contra a opressão do governo, foi o precursor do modelo adotado por vários países europeus e da América Latina, experiência essa que logrou sucesso, dada a expansão do mesmo conceito no mundo.

No âmbito do governo federal, foi criada em 1992 no Ministério da Justiça a Ouvidoria-Geral da República. Nesse mesmo ano foi instituída uma comissão presidida pela ouvidoria destinada a receber denúncias relativas a irregularidades de atos da administração federal. Em 2002, o decreto que criou a Corregedoria-Geral da União também determinou a transferência da Ouvidoria-Geral da República do Ministério da Justiça para o novo órgão, hoje Controladoria-Geral da União, excetuando-se a competência de ouvidoria em direitos humanos.

A função de ouvidoria tem por objetivo perceber o sentimento de satisfação do destinatário final do serviço prestado, buscar soluções para as questões por ele levantadas e oferecer informações gerenciais e sugestões aos gestores, visando sempre o aprimoramento do processo de prestação do serviço público.

Nesses oito meses de atuação como Ouvidora-Geral da República conseguimos, com o apoio do Ministro do Controle e da Transparência, compor uma equipe de profissionais altamente comprometidos com a instituição que, ao lado de outras atividades, demos encaminhamento a todas as mil e quinhentas manifestações dos cidadãos encaminhadas a esta Ouvidoria-Geral em 2003, além de milhares outras que se encontravam paradas.

No desempenho de sua missão a Ouvidoria-Geral da República tem procedido ao acompanhamento de todas as manifestações recebidas — notadamente pelo acionamento das unidades de ouvidoria existentes nos demais órgãos e entidades.

Para cumprir a atribuição de organização coordenada do segmento de ouvidoria no Poder Executivo Federal, a Controladoria-Geral da União, por sua Ouvidoria-Geral, tem desenvolvido ações encadeadas em duas frentes: por um lado, busca-se identificar as unidades de ouvidoria já existentes, conhecer sua estrutura, seu funcionamento, seus recursos e suas necessidades, conectar cada unidade ao sistema geral, harmonizando as vias de comunicação, os procedimentos básicos, estabelecendo meios eficientes de intercâmbio de dados e informações, para atingir um nível confiável de indicadores quantificados da satisfação dos usuários dos serviços públicos; por outro lado, estimula-se a criação de novas unidades de ouvidoria, já inseridas nesse contexto mais organizado, sempre sensíveis às percepções e bons resultados já obtidos pelas unidades de maior experiência.

Importante mencionar o esforço na viabilização de um Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - sendo a Ouvidoria-Geral da República órgão central desse Sistema - com a finalidade de organizar e harmonizar as atividades de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Federal, visando propiciar maior participação do cidadão e transparência na administração pública, que deverá estar articulado e integrado ao Sistema Federal de Controle Interno e

também do futuro Sistema de Corregedorias do Poder Executivo Federal, entre outras ações.

Queremos expressar a alegria de fazer parte desse projeto de governo em que a ouvidoria assume papel importante na Administração Pública Federal. É com o sentimento de que o indivíduo contribui para a formação de valores coletivos que desempenhamos ao longo do ano de 2003 tão relevantes tarefas, pois temos responsabilidade individual no desenvolvimento social.

Por fim, renovamos o sentimento de satisfação de contar com a concordância do Ministro Waldir Pires no entendimento de suma importância do combate à corrupção para que possamos ter serviços públicos de qualidade.

ELIANA PINTO

Ouvidora-Geral da República

Introdução

A Constituição Federal de 1988 prevê, além da proteção aos direitos individuais (art. 5º), o direito à participação do usuário na Administração Pública e determina que esta deverá obedecer, dentre outros, ao princípio da publicidade, moralidade e eficiência (art. 37). A necessidade de defesa dos direitos coletivos e individuais e de uma administração pública transparente e responsável é reconhecida por todas as nações democráticas do mundo, tendo muitas adotado um instituto específico para a sua defesa - o ombudsman.

Esse surgiu em 1809 na Suécia denominado como *Riksdagens ombudsmän* – ouvidor parlamentar. Eleito pelo Parlamento, o ombudsman sueco tinha autonomia para o desempenho de sua missão de garantir o fiel cumprimento das leis e regulamentos daquele país. O instituto sofreu evoluções ao longo do tempo e adaptações respeitando a realidade de cada país onde foi acolhido. É conhecido como médiateur na França, provedor de justiça em Portugal, defensor na Espanha e Argentina, *ombudsman* nos Estados Unidos, Canadá e Inglaterra e ouvidor no Brasil.

Histórico da Ouvidoria-Geral da República

A Ouvidoria-Geral da República foi criada em 1992, como órgão específico singular do Ministério da Justiça, pela Lei n.º 8.490 de 19 de novembro de 1992 e ali permaneceu até o advento do Decreto n.º 4.177 de 28 de março de 2002, que transferiu a competência de ouvidoria-geral para a então Corregedoria-Geral da União - atual Controladoria-Geral da União (Lei n.º 10.683 de 28 de maio de 2003). No período compreendido entre os anos de 1992 a 2000 coube ao Gabinete do Ministro de Estado da Justiça exercer as atividades de Ouvidoria-Geral da República. Em razão do Decreto n.º 3.382 de 14 de março de 2000 passou o Secretário Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Justiça a acumular o

cargo de Ouvidor-Geral da República, o que perdurou até a transferência do órgão para a Corregedoria-Geral da União em 2002.

Missão da Ouvidoria-Geral da República

De acordo com o disposto na Lei n.º 10.683, de 28 de maio de 2003, compete à Controladoria-Geral da União, além das atribuições de correição, de controle interno, de auditoria pública e de incremento da transparência da gestão, a função de ouvidoria-geral, no âmbito da Administração Pública Federal. A Ouvidoria-Geral da República tem por propósito o aprimoramento da prestação do serviço público por meio da adequada atenção às manifestações dos cidadãos. Quando um cidadão se manifesta e alerta sobre a inadequação na prestação de um serviço público e a administração “conserta o erro” e, principalmente, “a causa do erro” toda a sociedade é beneficiada.

A Ouvidoria-Geral da República atua como mediador entre o cidadão e os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e desse modo não exige – recomenda, não obriga – convence, não impõe – negocia, tendo como perspectiva de atuação a adoção de soluções sustentáveis e que aproveitem a toda sociedade. A ocorrência, em tese, de casos de negligência, omissão, ineficiência, falhas em obedecer a políticas ou procedimentos, discriminação, descortesia, atraso injustificado, informações ou orientações imprecisas ou recusa injustificada no fornecimento de informações ou orientações, dentre outros, pode ensejar uma manifestação para a Ouvidoria-Geral da República.

Competência da Ouvidoria-Geral da República

Decreto n.º 4.785 de 21 de julho de 2003:

“.....

Art. 10. À Ouvidoria-Geral da República compete:

I - apreciar e emitir parecer sobre manifestações e representações relacionadas com procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal;

II - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

III - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Federal, a partir de manifestações recebidas;

IV - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

V - congregar e orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal; e

VI - realizar outras atividades determinadas pelo Ministro de Estado.

..... (grifo nosso).”

Como a Ouvidoria-Geral da República trata as manifestações

1. Toda manifestação encaminhada é registrada e recebe um número de identificação único.

2. Cada manifestação é examinada preliminarmente para decidir-se acerca de sua admissibilidade. Essa etapa inicial verifica o objeto da manifestação - a mesma deve ter relação com o Poder Executivo Federal - e se existem elementos

suficientes para prosseguimento. Para que uma manifestação possa prosseguir para a próxima etapa, o interessado deve:

- demonstrar de forma objetiva e esclarecedora como foi ou será afetado pela má prestação do serviço público;
- deve ter tentado previamente solução junto ao órgão ou entidade do Poder Executivo Federal questionado;
- o objeto da manifestação não deve estar em apreciação por órgão do poder judiciário e nem colocar em questão decisão judicial;
- manifestação maliciosa, trivial ou anônima é arquivada de ofício.

3. Sendo necessária informação adicional, a manifestação é sobrestada. O prosseguimento somente ocorre após o retorno das informações. Transcorrido o prazo estipulado para o recebimento da resposta, a manifestação é arquivada por entender-se que o cidadão perdeu o interesse no seu prosseguimento.

4. Nas situações que a Ouvidoria-Geral da República decidir rejeitar a manifestação, a arquivará e informará ao interessado as razões de tal decisão.

5. Admitida a manifestação, a Ouvidoria-Geral da República inicia a instrução. Nesse ponto são notificadas ao cidadão o número de identificação único para acompanhamento na página na internet da Controladoria-Geral da União e as providências adotadas até o momento.

6. A manifestação e documentos de apoio são enviados para o órgão ou entidade do Poder Executivo Federal para análise e emissão de parecer ou resposta. As informações assim prestadas são encaminhadas ao cidadão para que faça as observações em relação ao oferecido. Em algumas situações a manifestação é arquivada, nesse ponto em razão da própria administração ter

solucionado a questão, satisfazendo a pretensão do cidadão, ou quando o mesmo dá-se por satisfeito com a resposta apresentada pela administração.

7. A fase de instrução encerra-se quando existirem elementos suficientes para prosseguir-se à etapa de conclusão.

8. Não havendo elementos efetivos de que houve a má prestação de serviço público, a manifestação é encerrada e arquivada, informando-se ao órgão ou entidade questionada e ao cidadão.

9. Na existência de elementos conclusivos da inadequação da prestação de serviço público o Ouvidor-Geral da República buscará uma solução negociada e mutuamente aceitável.

10. Caso não seja possível resolver, em razão da recusa do órgão ou entidade, o problema, a manifestação será arquivada e será emitida uma observação crítica, para os casos de menor potencial ofensivo, ou uma recomendação, para os casos mais graves.

11. Caso o órgão ou entidade não dê uma solução adequada para a recomendação no prazo dado pela Ouvidoria-Geral da República a mesma será levada a conhecimento do Ministro do Controle e da Transparência.

Atividades Desenvolvidas

1. Estruturação da equipe da Ouvidoria-Geral da República.

Ao tomar posse em abril de 2003, a Ouvidora enfrentou o desafio de criar uma estrutura humana e logística, para dar condições mínimas que permitissem o início dos trabalhos. E já no segundo semestre foi possível desenvolver as tarefas do ano com a requisição de servidores provenientes de outros órgãos e unidades do poder executivo federal e a ampliação de cargos de assessoramento

determinados pelo Decreto n.º 4.785 de 21 de julho de 2003 (estrutura regimental básica da CGU).

Em agosto de 2003 a Ouvidoria-Geral da República já completava o seu quadro de quinze servidores e que foram responsáveis, entre outras atividades, pela análise de 1.446 manifestações de cidadãos em 2003. Nesse período foram concluídas 1.061 manifestações (73%), restando 326 manifestações (23%) em análise técnica e 56 manifestações sobrestadas (4%), aguardando informações dos órgãos e entidades do poder executivo federal.

2. Estruturação de Central de Atendimento para recebimento de manifestações dos cidadãos

De forma a ampliar e facilitar o encaminhamento de manifestações dos cidadãos para a Ouvidoria-Geral da República foi elaborado projeto conjunto de compartilhamento de serviços de central de atendimento com a Ouvidoria do Ministério da Fazenda em maio de 2003. Apesar da viabilidade técnica e otimização na utilização de recursos, não foi possível concretizar o projeto em razão de problemas decorrentes de cláusulas contratuais, entre o Ministério da Fazenda e a empresa prestadora dos serviços, apontada pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional/DF. A partir de 2004 prevê-se a disponibilização do serviço de central de atendimento com recursos orçamentários próprios da Controladoria-Geral da União.

3. Criação do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal

Prioridade desta gestão, a proposta da criação do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal foi amplamente discutido em grupo de trabalho de representantes da Controladoria-Geral da União durante o segundo semestre de 2003. Prevê-se, no início de 2004, fechar proposta, tendo também a participação

de ouvidores do poder executivo federal, para encaminhamento ao Ministro do Controle e da Transparência.

4. Acompanhamento e apoio à implantação de unidades de ouvidoria no Poder Executivo Federal

Foram realizadas várias audiências com Ministros, Secretários-Executivos e representantes dos Ministérios para esclarecimento e incentivo na implantação de unidades de ouvidoria nesses órgãos e entidades vinculadas.

A Ouvidoria-Geral da República procurou, com especial ênfase, durante o ano de 2003 congregar e dar visibilidade à atuação das ouvidorias por meio da realização de eventos de repercussão nacional como: o I Encontro Nacional de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e o I Fórum Nacional de Ouvidores Públicos, que visam dentre outros objetivos harmonizar e integrar a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal, em benefício do cidadão. A futura criação do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal permitirá maior racionalidade na atuação das unidades de ouvidoria através da definição das competências concorrentes e atividades a serem desenvolvidas pelos órgãos integrantes desse sistema.

Em apoio à implantação de novas unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal, foi elaborado em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública – ENAP um curso de capacitação em ouvidoria para os novos ouvidores e servidores públicos a ser oferecido regularmente a partir de 2004.

Estão indentificadas atualmente 85 unidades de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Federal, sendo 45 delas criadas no ano de 2003 (aumento de 113% em relação a 2002).

5. Apoio à Defesa dos Direitos Humanos

A Ouvidoria-Geral da República iniciou em 2003 apoio à ação dos órgãos de Defesa dos Direitos Humanos como a Comissão de Direitos Humanos da Câmara dos Deputados- CDH e da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República SEDH/PR.

A Ouvidora-Geral da República, Dra. Eliana Pinto, tem participado regularmente das reuniões do Conselho de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana -CDDPH da SEDH/PR e presente juntamente com representantes desses órgãos em visitas à localidades com flagrante violação dos Direitos Humanos como a recente VIII Caravana de Direitos Humanos promovida pela CDH que tratou do conflito em terras indígenas e o julgamento dos envolvidos no caso Meninos Emascarados de Altamira, Pará.

Na VIII Conferência Nacional de Direitos Humanos a Ouvidoria-Geral da República sensibilizou os participantes para a importância da ampliação da participação das ouvidorias nas ações afetas aos direitos humanos.

Em decorrência da necessidade de repassar manifestações obtidas na VIII Caravana de Direitos Humanos, a Ouvidora-Geral da República, Dra. Eliana Pinto, realizou audiências com:

- o Procurador-Geral da República, Dr. Cláudio Fontelles (20/10);
- o Diretor-Geral da Polícia Federal, Dr. Paulo Lacerda (21/10);
- o Presidente da FUNASA, Dr. Valdi Camácio Bezerra (11/11); e
- o Presidente da FUNAI, Dr. Mércio P. Gomes (13/11)

levando o relato das visitas realizadas nas terras indígenas e os documentos acerca das manifestações recebidas nas suas respectivas instituições por aquelas comunidades, bem como incentivando a instalação de unidades de ouvidoria em suas instituições.

6. Divulgação das ações da Ouvidoria-Geral da República no âmbito da CGU

Durante o ano de 2003 foram realizadas diversas reuniões com os servidores das Diretorias e Departamentos da Controladoria-Geral da União (Secretaria Federal de Controle – SFC, Corregedorias e Subcontroladoria) para esclarecimento do papel da Ouvidoria-Geral da República, competências e atividades / projetos em desenvolvimento. Foi realizado reuniões na CGU nos estados de Goiás, Minas Gerais, São Paulo, Bahia, Pará e Piauí.

Relações Institucionais

Participação de vários eventos como promotor ou apoiador relacionados com o tema Ouvidoria e Defesa de Direitos Humanos.

I. VIII Conferência Nacional de Direitos Humanos

Local: Auditório Nereu Ramos - Anexo II da Câmara dos Deputados

Período: 11 a 13 de junho de 2003

Ouvidorias presentes:

- 1.Ouvidoria-Geral da República – CGU/PR
- 2.Agência Nacional de Cinema - ANCINE
- 3.Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL
- 4.Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL
- 5.Banco do Brasil – BB Responde
- 6.Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES
- 7.Caixa Econômica Federal – CEF
- 8.Departamento Nacional de Infra-Estrutura de Transportes – DNIT
- 9.Empresa Brasileira de Comunicação S.A. – RADIOBRÁS
- 10.Empresa de Correios e Telégrafos – ECT
- 11.Fundação Petrobrás de Seguridade Social - PETROS
- 12.Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO
- 13.Ministério da Fazenda - MF
- 14.Ministério da Previdência Social - MPS
- 15.Petróleo Brasileiro S.A. – PETROBRAS
- 16.Secretaria Especial dos Direitos Humanos - PR

A VIII Conferência de Direitos Humanos teve por tema "O Brasil e o Sistema Nacional de Proteção e Defesa dos Direitos Humanos". Importante ressaltar que no 2º dia (12/06) deu-se a instalação dos grupos de trabalhos temáticos e no grupo de trabalho n.º 3 – responsável por discutir a criação do Conselho Nacional de

Direitos Humanos – foram feitas intervenções visando ampliar a participação das ouvidorias nas ações afetas aos direitos humanos, ficando consignadas as seguintes propostas no relatório final da VIII Conferência:

- ✓ a alteração da composição do conselho (Art. 3º do Projeto de Lei n.º 4.715-C, de 1994), de forma a ser acrescentado um representante da Ouvidoria-Geral da República;
- ✓ a criação de Ouvidorias, tendo o ouvidor mandato;
- ✓ e a criação de Ouvidorias de Polícia, tendo o ouvidor de polícia mandato de pelo menos dois anos.

Foram realizadas também audiências com o Deputado Luciano Zica, Ouvidor Parlamentar, e o Deputado João Paulo Cunha, presidente da Câmara dos Deputados resultando em parcerias com a Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados e TV Câmara.

O Ministro do Controle e da Transparência, Dr. Waldir Pires, também participou da Conferência proferindo palestra no Painel II do segundo dia (12/06), tendo por tema "A Construção do Sistema Nacional de Direitos Humanos: Diagnósticos e Desafios."

II. Encontro Nacional de Vereadores e Deputados

Local: Hotel Blue Tree

Período: 27 a 28 de junho de 2003

O Encontro Nacional de Vereadores e Deputados Estaduais, com tema "Construindo um Brasil para todos", contou com a presença de mais de 2.000 participantes. A Ouvidoria-Geral da República compareceu ao evento para divulgar suas ações e responder questionamentos acerca do tema ouvidoria. Na ocasião foi acertado com a Fundação Perseu Abramo espaço na revista "Teoria e Debate" acerca do tema combate à corrupção e sistema nacional de ouvidorias.

III. 41º Encontro Nacional de Vereadores

Local: Hotel Nacional

Período: 01 a 03 de julho de 2003

Divulgação dos trabalhos da Ouvidoria-Geral da República junto à sociedade civil organizada. A Dra. Eliana Pinto, Ouvidora-Geral da República, proferiu discurso para uma platéia de aproximadamente mil pessoas sobre a importância do evento para o fortalecimento da democracia, bem como sobre a função da ouvidoria como ferramenta indispensável para a concretização da cidadania.

IV. 26ª Romaria das Terras e das Águas

Local: Santuário do Bom Jesus da Lapa – Bahia

Período: 04 a 06 de julho de 2003

Divulgação dos trabalhos da Ouvidoria-Geral da República. O evento contou com a presença de aproximadamente oito mil pessoas. Nessa edição, as lideranças da sociedade civil organizada debateram o tema "Terra e Água Livres: Vida para o Sertão". A Ouvidora-Geral da República foi muito solicitada pela população e pelas lideranças da sociedade civil, que demonstraram especial interesse em conhecer os princípios que norteiam a ação de ouvidoria, bem como a atuação da Controladoria-Geral da União no Sorteio dos Municípios e no Combate à corrupção.

V. I Encontro Nacional de Ouvidores do Poder Executivo Federal

Local: Auditório do Centro Cultural Zumbi dos Palmares – Câmara dos Deputados

Data: 16 de julho de 2003

Órgãos e Unidades Presentes:

1. ANA
2. ANATEL
3. ANCINE
4. ANEEL
5. ANP
6. ANTAQ
7. ANTT

8. ANVISA
9. BB Ouvidoria Interna
10. BB Responde
11. BNDES
12. BR Petrobras Distribuidora S/A
13. Caixa Econômica Federal
14. CAPES
15. CODESA
16. CODESP
17. CONAB
18. CREA/DF
19. CREA/MG
20. CVM
21. DNIT
22. EMBRAPA
24. Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
25. ENAP
26. FUNAI
27. FUNARTE
28. FUNASA
29. Fundação Biblioteca Nacional
30. IBAMA
31. INEP
32. INFRAERO
33. INMETRO
34. INPA
35. INPI
36. IPEA
37. IPHAN
38. Ministério da Assistência Social
39. Ministério da Ciência e Tecnologia
40. Ministério da Educação
41. Ministério da Fazenda
42. Ministério da Previdência Social
43. Ministério da Saúde
44. Ministério das Comunicações
45. Ministério das Minas e Energia
46. Ministério das Relações Exteriores
47. Ministério do Desenvolvimento Indústria e Comércio
48. Ministério do Trabalho
49. Ouvidoria Parlamentar – Câmara dos Deputados
50. PETROBRAS
51. PETRUS
52. Polícia Rodoviária Federal
53. RADIOBRAS
55. SERPRO
56. SFC/CGU
57. SPM/PR

Promovido pela Ouvidoria-Geral da República o I Encontro Nacional dos Ouvidores do Poder Executivo Federal teve por objetivos: a maior interação entre

as ouvidorias do poder executivo federal, apoiar a criação de novas ouvidorias e, por fim, sugerir políticas para o setor.

O evento contou com a presença do Ministro do Controle e da Transparência, Dr. Waldir Pires, que não só demonstrou o seu engajamento à causa da Ouvidoria como enfatizou, em seu pronunciamento, que uma das virtudes dessa ação é justamente dar dignidade aos cidadãos usuários dos serviços públicos.

Foi destacado a singularidade do momento histórico pelo qual passa o nosso país, o que só confirma a necessidade de novos encontros de ouvidores a serem desenvolvidos nos anos vindouros, bem como ações coletivas a serem fixadas durante do ano.

Definições do I Encontro Nacional de Ouvidores do Poder Executivo Federal:

I) Formação de grupos de trabalhos para melhor se desenvolver as ações de Ouvidoria. Norteando-se pelos fundamentos anteriormente mencionados, a Ouvidoria-Geral da República compilou, previamente, diversos temas de interesse das demais ouvidorias. O tempo disponível para os debates permitiu que os expositores indicassem, dentre os temas abaixo listados, os aspectos mais relevantes para a atuação das ouvidorias da Administração Pública e para o futuro Sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Executivo Federal:

1. diagnóstico da ouvidoria pública no Brasil;
2. política de comunicação;
3. formação de ouvidores;
4. programa de educação para a cidadania;
5. ação organizada para valorizar a atuação das ouvidorias como forma de promoção da cidadania;
6. dimensão da ouvidoria num governo democrático;
7. fortalecimento da cidadania promovida pelas Ouvidorias, por meio da gestão participativa e a transparência administrativa;

8. criação de comitê de apoio permanente às unidades de ouvidoria;
9. mandato do ouvidor;
10. criação de conselho de avaliação da qualidade dos serviços prestados pelas ouvidorias;
11. criação do Sistema Nacional de Ouvidoria tendo a Ouvidoria-Geral da República como órgão central do sistema;
12. desenvolvimento de projetos em conjunto de forma a recursos serem compartilhados;
13. programação de cursos/seminários de interesse em comum;
14. networking;
15. criação de um canal formal de comunicação entre as Ouvidores;

Objetivando alcançar resultados mais céleres e concretos, foi deliberado que os aludidos temas serão tratados por grupos específicos de trabalho, de forma a otimizar os debates e melhor executar as ações.

GRUPO I - Tema: Ação de Ouvidoria para o II Encontro

GRUPO II - Tema: Comunicação

GRUPO III - Tema: Fórum de Ouvidores Públicos

GRUPO IV - Tema: Técnico/Legislação

II) Apoio do Ministério Público às ações da Ouvidoria-Geral da República

Os representantes do Ministério Público, que participaram do I Encontro Nacional dos Ouvidores do Poder Executivo Federal, informaram a criação de núcleos para fiscalizar e combater a corrupção no interior do país e se colocaram à disposição para que estes grupos sejam viabilizados, conjuntamente com as ouvidorias.

VI. IV Seminário Nacional do *Opinio Iuris*

Local: Centro de Convenções – Olinda/PE

Período: 08 a 10 de agosto de 2003

Divulgação dos trabalhos da Ouvidoria-Geral da República no IV Seminário Nacional do *Opinio Iuris*, evento que contou com a presença de representantes do Poder Judiciário, Lideranças Partidárias e diversos segmentos da Sociedade Civil Organizada, entre outros.

Tendo como assunto central dos debates o tema “Um Novo Contrato Social para o Brasil”, este relevante evento teve a participação da Ouvidora-Geral da República no painel: “A Constitucionalização dos Direitos Humanos e Sociais”, ressaltando a importância estratégica ocupada pela Ouvidoria-Geral da República no projeto de governo da atual administração, vez que suas ações consolidam um legítimo canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público Federal. A inserção do tema Ouvidoria em eventos dessa natureza representa mais um passo decisivo rumo à consolidação do entendimento da ação de Ouvidoria junto às Instituições que estimulam a formação do pensamento jurídico e de valorosos ideais políticos.

VII. II Encontro Paulista de Ouvidores-Ombudsman

Local: Teatro Municipal de Santo André – São Paulo/SP

Período: 14 e 15 de agosto de 2003

No referido encontro foram debatidos temas de grande relevância tais como: o valor institucional e prático das ouvidorias na formação de uma sociedade participativa e solidária, na qual o compromisso com o desenvolvimento econômico está diretamente vinculado ao respeito aos direitos individuais, à ética e à inserção ativa do cidadão nas instituições públicas.

VIII. I Seminário Nacional de Ouvidorias dos Correios

Local: Auditório da Universidade dos Correios – Brasília – DF.

Período: 26 a 28 de agosto de 2003

O propósito do seminário foi de difundir na ECT o papel desempenhado pelo Ouvidor e a importância de um órgão de Ouvidoria, bem como oportunidade para

agregar conhecimentos específicos aos participantes e contribuir para o aprimoramento da interação dos órgãos públicos com os cidadãos. A Ouvidoria-Geral da República esteve presente apoiando a ação da Ouvidoria da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT, evento que contou com a presença do Dr. Airton Dipp - Presidente da ECT, do Dr. Ricardo Morishita Wada - Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, diversos Ouvidores do Poder Executivo Federal, gerentes e funcionários da ECT.

A Ouvidora-Geral da República foi convidada a proferir palestra tratando do tema “Sistema de Ouvidoria na Administração Pública Federal”

IX. Encontro de Ouvidores do Ministério da Previdência Social

Local: Auditório do Ministério da Previdência Social

Data: 27 de agosto de 2003

A Ouvidora-Geral da República – Dra. Eliana Pinto, em sua ação de estruturar o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal esteve presente no evento de comemoração do 5º aniversário de criação da Ouvidoria-Geral do Ministério da Previdência Social, que contou com a presença do Ministro Ricardo Berzoini, a Ouvidora do MPS e gerentes e servidores do MPS. O ministro da Previdência Social, Ricardo Berzoini, avaliou que os serviços de ouvidorias públicas são indispensáveis para garantir a comunicação entre a sociedade e a administração pública.

A Ouvidora-Geral da República, Dra. Eliana Pinto, destacou a importância da Ouvidoria do MPS na defesa dos direitos humanos e sociais dos brasileiros, principalmente dos excluídos, sentimento esse reforçado pela sua recente visita ao Estado da Bahia, no qual pode constatar o total desconhecimento dos trabalhadores do campo e das zonas mais carentes dos centros urbanos em relação à proteção social garantida pela Constituição Federal, em especial ao seu direito à assistência previdenciária.

X. Violação de Direitos Humanos - Caso Meninos Emascarados de Altamira/PA

Local: Tribunal de Justiça do Estado do Pará

Período: 29 e 30 de agosto de 2003.

Entre os dias 27 e 30 de agosto de 2003 foram julgados, pelo desmembramento do processo, em primeira etapa dois dos acusados pelo seqüestro, castração e assassinato de menores em Altamira no Pará. O júri popular se reuniu no Tribunal de Justiça do Estado do Pará 11 anos depois da conclusão do único inquérito sobre os crimes que trata de cinco das 19 crianças que tiveram os órgãos genitais extirpados e, alguns, seviciados, como parte de rituais satânicos entre 1989 e 1993. O ex-policia militar Carlos Aberto dos Santos Lima e Amailton Madeira Gomes foram julgados e condenados a penas de 35 e 57 anos em regime fechado, respectivamente.

A presença da Ouvidora-Geral nesse julgamento se deve à ação de apoio à Defesa dos Direitos Humanos desenvolvido pela Ouvidoria-Geral da República e como parte do acompanhamento junto à Comissão Nacional de Defesa dos Direitos da Pessoa Humana – CDDPH.

XI. VIII Encontro Associação Brasileira de Ouvidores

Local: Auditório do Hotel Serrano – Gramado/RS

Período: 16 e 17 de setembro de 2003.

O VIII Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman, com o tema: "A evolução da Ouvidoria e sua inserção no futuro das organizações", contou com a presença de ouvidores de diversas organizações públicas e privadas e foi promovida pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman-ABO. A ABO é uma entidade civil, sem fins lucrativos, criada em 1995 que busca promover a troca de experiências e divulgação da atividade de ouvidor/ombudsman no país. O objetivo do VIII Encontro Nacional foi a de discutir o papel e a atividade

profissional do ouvidor/ombudsman e perspectivas futuras do setor, para tanto foram proferidas palestras e realizadas oficinas, tendo sido, ao final do encontro, programada a apresentação das conclusões das oficinas de trabalho.

XII. OAB/PA

Local: Sede da OAB Seccional Pará

Data: 22 de setembro de 2003.

Reunião de trabalho com o Presidente da entidade, Dr. Ophir F. Cavalcante Junior, no estado e de representantes da Diretoria da Área Social, onde foi discutido o apoio da Ouvidoria-Geral da República à OAB/PA na realização de cursos e orientação visando à formação dos advogados daquele Estado em assuntos relacionados à função Ouvidoria no Poder Executivo Federal. O Presidente da OAB/PA manifestou o compromisso de reativar a Ouvidoria da OAB/PA, desse modo reforçando os canais de comunicação com a população e possibilitando que as denúncias e reclamações possam ter um tratamento adequado.

Foi solicitado pelo Presidente da OAB/PA que a Ouvidora levasse a conhecimento do Ministro de Estado da Justiça, Dr. Márcio Thomaz Bastos, a gravidade do quadro de violência e impunidade existente no sul do Pará em razão da ausência do Estado, inclusive com ameaças contra a integridade física de advogados da região na sua ação de promoção da justiça.

XIII. Palestra – Universidade Católica de Brasília

Local: Campus Universitário II da Universidade Católica de Brasília – Brasília – DF.

Data: 30 de setembro de 2003

Palestra ministrada aos alunos de pós-graduação em Controladoria da Universidade Católica, tratando do tema Ouvidoria, Transparência Pública e Controle Social.

XIV. VIII Caravana de Direitos Humanos – Conflito em Terras Indígenas

2ª ETAPA Visitas às aldeias indígenas nos estados de RR, BA, PE, SC
Período: 13 a 17 de outubro de 2003

Caravana anual no qual os membros da Comissão de Direitos Humanos da Câmara dos Deputados e outros representantes do governo federal viajam pelo Brasil para conhecer de perto os diversos tipos de violações de direitos humanos. A Caravana nesse ano decidiu tratar desse tema em razão do acirramento dos conflitos e o expressivo aumento de mortes de índios. Foram escolhidos localidades nos estados de Roraima, Bahia, Pernambuco e Santa Catarina.

VISITA À ALDEIA MATURUCA - RORAIMA

Local: Reserva Raposa Serra do Sol - Roraima
Data: 13 de outubro de 2003.

Presentes:

- Ouvidora-Geral da República Eliana Pinto;
- Deputado Federal Orlando Fantazzini PT/SP;
- Deputado Federal Pastor Reinaldo PTB/RS;
- Deputado Federal César Medeiros PT/MG;
- Delegado Federal da Delegacia Especializada na Repressão de Crimes Contra a Comunidade Indígena Dr. Osmar Tavares de Melo;
- representantes do Ministério Público Federal e do Estado de Rondônia;

AUDIÊNCIA PÚBLICA NA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DE RORAIMA

Data: 13 de outubro de 2003

Local: Assembléia Legislativa de Roraima – Boa Vista/RR

Presentes:

- Ouvidora-Geral da República Eliana Pinto;
- Deputado Federal Orlando Fantazzini PT/SP;
- Deputado Federal Pastor Reinaldo PTB/RS;
- Deputado Federal César Medeiros PT/MG;
- Deputado Federal Rodolfo Braga PDT/RR
- Delegado Federal da Delegacia Especializada na Repressão de Crimes Contra a Comunidade Indígena Dr. Osmar Tavares de Melo;
- Secretário Estadual do Índio/RR Sr. Orlando Justino

- representantes do Ministério Público Federal e do Estado de Rondônia;
- representantes da sociedade civil organizada;
- comunidade indígena.

AUDIÊNCIA PÚBLICA NA CIDADE DE PAU-BRASIL – BAHIA (ÍNDIOS PATAXÓ)

Data: 15 de outubro de 2003.

Presentes:

- Ouvidora-Geral da República Eliana Pinto;
- Deputado Federal Orlando Fantazzini PT/SP;
- Deputado Federal Pastor Reinaldo PTB/RS;
- Deputado Federal César Medeiros PT/MG;
- Delegado Federal da Delegacia Especializada na Repressão de Crimes Contra a Comunidade Indígena Dr. Osmar Tavares de Melo;
- representantes do Ministério Público Federal e do Estado da Bahia;
- representantes da sociedade civil organizada;
- Prefeito da cidade de Pau-Brasil José Augusto dos Santos Filho;
- Vereador Agnaldo Pataxó;
- representante do CIME;
- representante do Conselho de Segurança do Município;
- caciques Gilson, Nailton, Zelito
- comunidade Pataxó.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS COM OS POVOS XUCURUS – RECIFE/PERNAMBUCO

Local: Vila de Zimbuis perto de Pesqueira/PE

Data: 16 de outubro de 2003

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS COM OS POVOS GUARANIS E KAIGANG.

Local: Chapecó/SC

Data: 17 de outubro de 2003

XV. II Oficina de Ouvidorias dos Prestadores de Serviço Público do Estado de São Paulo

Local: Auditório do The Time Othon Flat – São Paulo/SP

Data: 24 de outubro de 2003.

A Associação Brasileira de Concessionárias de Rodovias – ACBR promoveu a II Oficina de Ouvidores dos Prestadores de Serviço Público do Estado de São Paulo contou com a presença de ouvidores de diversas organizações públicas e representantes de empresas do segmento de prestação de serviços do Brasil.

XVI. II Encontro Nacional de Ouvidores do Setor de Energia

Local: Auditório do Address West Side Hotel Goiânia/GO

Data: 29 de outubro de 2003.

A Companhia Energética de Goiás – CELG e a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL promoveram o II Encontro Nacional dos Ouvidores do Setor de Energia, com o tema “Ética e Satisfação do Consumidor”, que contou com a presença de ouvidores de organizações públicas e privadas ligados ao setor de energia elétrica.

XVII. Homenagem aos Perseguidos Políticos Durante o Regime Militar

Local: Prefeitura Municipal de Goiânia/GO

Data: 30 de outubro de 2003.

Homenagem promovida pela Prefeitura de Goiânia/GO aos goianienses e demais brasileiros que lutaram pela defesa da democracia, da justiça e da liberdade durante a ditadura militar e foram perseguidos por esse motivo. Na mesma solenidade o Prefeito de Goiânia, Pedro Wilson, tendo como meta resgatar a contribuição dos perseguidos políticos, criou comissão especial para estudar a construção de monumento em homenagem aos mortos e desaparecidos políticos goianos ou cuja vida pessoal tenha ligação com o Estado de Goiás.

XVIII. I Fórum Nacional de Ouvidores Públicos

Local: Auditório do Anexo I da Presidência da República

Período: 11 e 12 de dezembro de 2003

Promovido pela Ouvidoria-Geral da República o I Fórum Nacional teve por objetivo fomentar o diálogo e troca de experiências entre as ouvidorias públicas, instituídas como instrumento para a consolidação e otimização da prestação dos serviços públicos no país. Foi a primeira vez que encontraram-se reunidos os três poderes da República, com representantes, de todo o país, das esferas federal, estadual e municipal, para discutirem em dois dias, o tema Ouvidoria.

Resultado do Evento

Foram constituídos dois grupos de trabalho:

- 1) o primeiro, com vistas a reavaliar o atual modelo de ouvidorias no setor público e aperfeiçoar a legislação em vigor, o qual contará com a participação de representantes das ouvidorias dos seguintes órgãos: Correios, BNDES, Ouvidoria da Previdência Social, Agência Nacional de Transportes Terrestre (ANTT), Serpro, Universidade Estadual do Ceará e Departamento Nacional de Infra-estrutura de Transporte (DNIT);
- 2) o segundo, visa organizar o II Fórum Nacional de Ouvidorias Públicas, a ser realizado em 2004, objetivando ampliar a representatividade dos segmentos de ouvidorias públicas no País. Participarão desse grupo os seguintes órgãos: Correios, BNDES, Companhia Docas do Estado de São Paulo, Serpro, Ouvidoria Geral do Governo do Estado do Espírito Santo, Departamento Nacional de Infra-estrutura de Transporte (DNIT) e Assembléia Legislativa do Estado do Espírito Santo.

Encontra em fase de elaboração os anais do "I Fórum Nacional de Ouvidorias Públicas", como forma de ampliar a discussão sobre o instituto "ouvidoria", difundindo o tema a toda a sociedade interessada na sensibilização de instrumentos que garantam o pleno exercício da cidadania.

XIX. Conferência Regional de Concertação – Ética e Controle na Aplicação de Recusos Públicos

Local: Centro de Convenções – Teresina/PI

Data: 16 de dezembro de 2003

Teve por objetivo a discussão das dificuldades e soluções para o exercício efetivo do controle, em particular as relacionadas com as áreas da Saúde, Educação, Assistência Social e Integração Nacional, tendo a participação de representantes da sociedade e do governo. A Ouvidora-Geral da República propôs a inclusão do tema Ouvidoria nas próximas Conferências de Concertação por ser, a Ouvidoria, parte integrante do controle social.

Anexo

Foram encaminhadas à Ouvidoria-Geral da República, em 2003, o total de 1.446 manifestações entre reclamações, sugestões, elogios e outros. O Gráfico 1 ilustra a situação global das manifestações ao final do exercício.

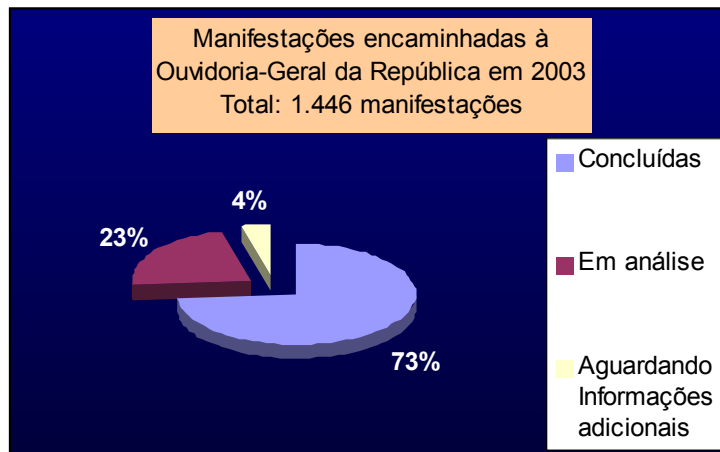


Gráfico 1 – Situação das manifestações (Dezembro de 2003)

Os cidadãos, em suas comunicações com a Ouvidoria-Geral, utilizaram principalmente a Internet e cartas, conforme ilustra o gráfico 2. A implantação de uma central de atendimento em 2004 deverá aumentar significativamente a quantidade global de manifestações encaminhadas à Ouvidoria-Geral da República.

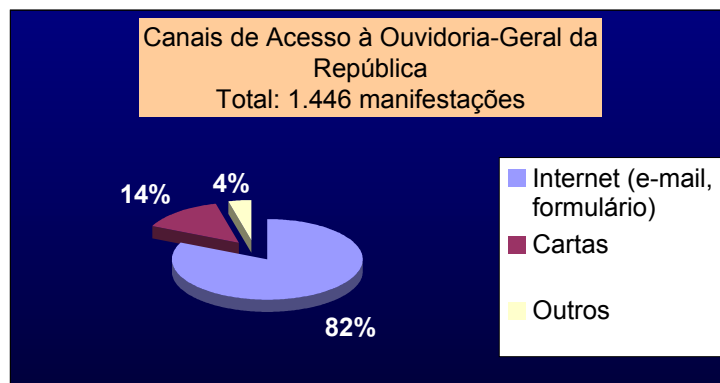


Gráfico 2 – Canais de acesso à Ouvidoria-Geral da República

Os processos encaminhados à Ouvidoria-Geral da República, por natureza da manifestação no ano de 2003, são ilustrados no Gráfico 3.

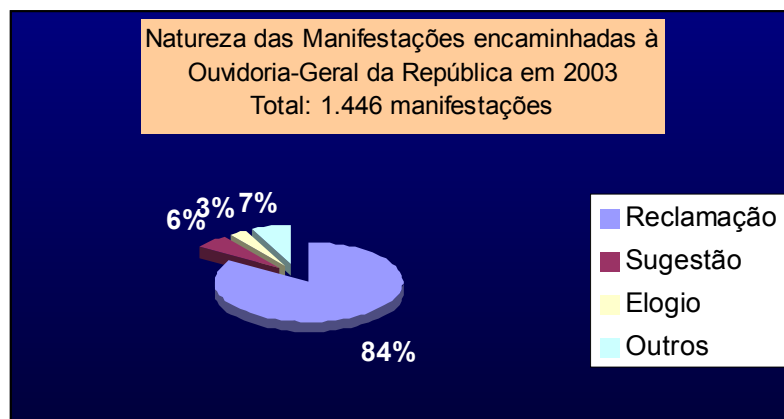


Gráfico 3 – Distribuição por natureza das manifestações

É propósito da Ouvidoria-Geral da República estimular e apoiar a criação de novas unidades de ouvidoria. Foram criadas, no ano de 2003, quarenta e cinco (45) novas unidades de ouvidoria, aumento de 113% em relação a 2002, no Poder Executivo Federal.

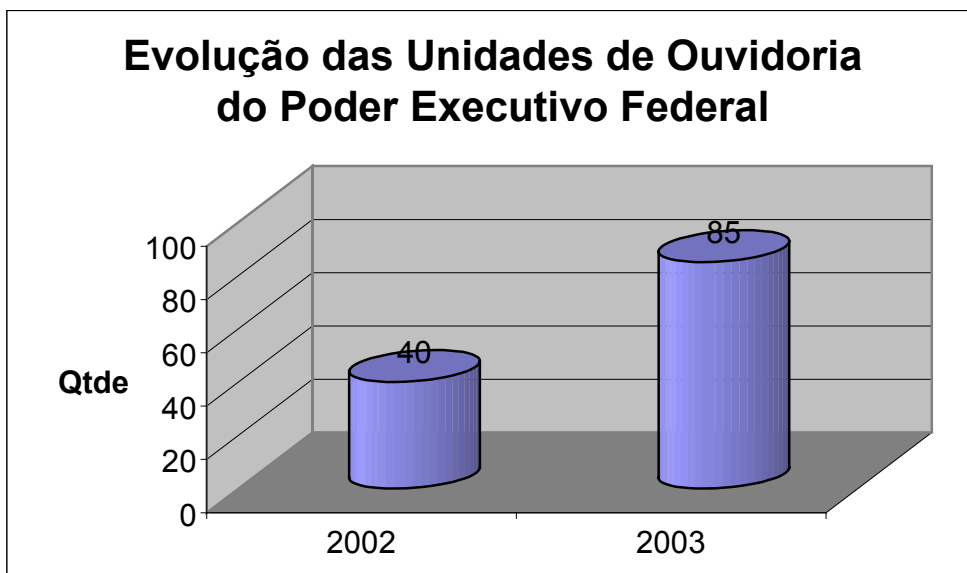


Gráfico 4 – Quantitativo de unidades de ouvidoria

Presidência da República
Controladoria-Geral da União
Ouvidoria-Geral da República
SAS - Quadra 1 - Bloco A - Ed. Darcy Ribeiro - 8º andar
70.070-905 - Brasília - DF Fone: (61)412-6782
www.cgu.gov.br cgu@planalto.gov.br