



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI DA CÂMARA Nº 232, DE 2009

(nº 764/2007, na Casa de origem do Deputado Geraldo Thadeu)

Institui o Dia Nacional do Ouvidor.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º Fica instituído o Dia Nacional do Ouvidor,
a ser comemorado no dia 16 de março de cada ano.**

**Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua
publicação.**

PROJETO DE LEI ORIGINAL Nº 764, DE 2007

Institui o Dia Nacional do Ouvidor;

O Congresso nacional decreta:

**Art. 1º Fica instituído o Dia Nacional do Ouvidor, a ser comemorado no dia 16
de março de cada ano.**

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O Dia do Ouvidor foi criado em 2001, durante o VI Encontro Nacional de Ouvidores/Ombudsman, realizado em Recife – Pernambuco e no dia 16 de março ocorreu a criação da Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, no ano de 1995, em João Pessoa – Paraíba.

O presente projeto de lei objetiva, então, instituir o dia 16 de março como o Dia Nacional dos Ouvidores, em razão dos motivos que se seguem.

A Ouvidoria atua e se relaciona interna e externamente com o seu público de maneira a garantir aos cidadãos o suporte necessário na obtenção dos serviços e produtos de qualidade. É um canal constituído e oferecido à população para receber críticas, sugestões, elogios e também tirar dúvidas, constituindo-se, portanto, um instrumento de excelência para o fortalecimento da cidadania.

A implantação de uma ouvidoria é um processo que exige mudança de cultura organizacional e um constante trabalho de conscientização dos servidores nos diversos níveis da instituição, ela sinaliza que a alta direção/administração comprometeu-se com a transparência administrativa, com a eficiência, com a ética e com a participação do cidadão, o que põe a instituição na trilha da tendência mundial de valorização da cidadania, dos direitos humanos e da consolidação da democracia.

O Ouvidor/Ombudsman é um agente facilitador nas relações entre o cidadão e a instituição, a ele cabe a missão de ouvir e promover soluções evitando conflitos, interpretar as demandas de forma sistêmica e delas inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços e, em nome desses, sugerir mudanças. Pelo exposto, conclui-se que seu papel institucional é o de zelar pelo direito à manifestação do cidadão.

Por essas razões, contamos com o necessário apoio dos senhores parlamentares para a aprovação da matéria.

Sala das Sessões, em 18 de abril de 2007.

Deputado Geraldo Thadeu

(À Comissão de Educação, Cultura e Esporte, em decisão terminativa.)

Publicado no DSF, de 30/10/2009.

Secretaria Especial de Editoração e Publicações do Senado Federal – Brasília – DF

(OS:17799/2009)