

## ATA DA III REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DA REDE DE OUVIDORIAS PROMOVIDA PELA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO EM 07 DE JUNHO DE 2017

Aos sete dias do mês de junho do ano de dois mil e dezessete, às 9 horas e 30 minutos, teve início a III Reunião Extraordinária da Rede de Ouvidorias, no Auditório do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, localizado no Setor de Autarquias Sul Quadra 1 Bloco A Edifício Darcy Ribeiro - Brasília, DF. Participaram presencialmente da reunião o Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior; a Ouvidora-Geral da União – Adjunta, Marlene Alves de Albuquerque; o Chefe de Gabinete, Marcos Gerhardt Lindenmayer; o Coordenador-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias, Rafael Antonio Dal Rosso; a Coordenadora-Geral de Atendimento ao Cidadão, Débora Queiroz Afonso; a Coordenadora-Geral de Recursos de Acesso à Informação, Érica Bezerra Queiroz Ribeiro; o Ouvidor do TRT da 21ª Região, Desembargador Bento Herculano Duarte Neto; a Ouvidora-Geral do Estado de Alagoas, Bruna Cansanção de Albuquerque Barbosa; o Ouvidor-Geral do Estado de Mato Grosso, Christian Pizzatto de Moura; a Chefe da Assessoria do Tribunal de Contas da União, Cláudia Mancebo; o Gerente de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria de Patrimônio Socioambiental de Goiás, Danilo Carvalho; a Ouvidora do Município de São Luís, Elaine Jinkings; a Ouvidora do TRT da 23ª Região e Presidente do Colégio de Ouvidores da Justiça do Trabalho, Desembargadora Eliney Bezerra Veloso; o Ouvidor de Fazenda do Estado de Minas Gerais, Érico Nogueira; a Ouvidora do Conselho Federal de Engenharia e Agronomia – CONFEA, Eunice Francisca da Silva; o Ouvidor-Substituto do Distrito Federal, Frederico Veras; Ouvidor do TRT da 18ª Região, Desembargador Gentil Pio de Oliveira; a Vice-Ouvidora do TRT da 16ª Região, Desembargadora Ilka Esdra Silva Araújo; a Ouvidora-Geral do Estado do Amapá, Jeane Paula Ferreira Tourinho; o Secretário da Ouvidoria do TRT da 18ª Região, Jorge Luis Machado; a Diretora de Ouvidoria, Transparência e Combate à Corrupção do Estado do Tocantins, Kátia Silva Macêdo Barcelos; a Gerente de núcleo de Rede de Ouvidorias do Estado do Amapá, Luciane Rodrigues Carlos Pandoja; a Ouvidora do Município de Porto Velho, Luciane Szymczak Oliveira; a Ouvidora do TRT da 16ª Região, Márcia Andrea Farias da Silva; o Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Canário Caminha; a Ouvidora do TRT da 9ª Região, Desembargadora Nair Maria Lunardelli Ramos; o Ouvidor Auxiliar do TST, Placimario Ferreira; o Ouvidor do TRT da 3ª Região, Desembargador Luiz Ronan Neves Koury; a Ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Rose Meire Cyrillo; a Coordenadora da Ouvidoria do TRT da 23ª Região, Mônica Luiza do Amaral Jesus; as servidoras do Gabinete da Ouvidoria-Geral da União Cristiana Martinello da Costa, Maria Amélia Eugenia Pinheiro, Maria Roselia da Conceição Fragoso; os servidores da Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento das Ouvidorias Grazielle Pagnussatt Corazza, Raimor Rodrigues Resende, Marcos Silva Monteiro; os servidores da Coordenação-Geral de Acesso à Informação Jorge André Fontelles de Lima, Silvana Araújo, Simone Magalhães, Isabella Brito, Francisco Alves Moreira; o Diretor de Transparência e Controle Social, Otávio Moreira de Castro Neves.

Participaram, no período vespertino, os seguintes representantes da Sociedade Civil: a Oficial de Projetos do artigo 19, Joara Marchezini; Gerente Executiva da Associação Brasileira de Jornalismo Investigativo (ABRAJI), Marina Iemini Atoji, por videoconferência; a Analista de Advocacia da Oceana Brasil, Luciana Coelho; a Coordenadora de Pesquisa da Transparência Brasil, Juliana Sakai; a Coordenadora do Programa de Transparência Pública da Fundação Getúlio Vargas, Irene Niskier Cayet; o representante da Conectas Direitos Humanos, Rafael Custódio; a Coordenadora do Colaboratório de Desenvolvimento e Participação (Colab) da Universidade de São Paulo, Gisele Craveiro, por videoconferência.

Participaram ainda, por meio de videoconferência, os servidores da Controladoria-Regional da União no Rio de Janeiro, Carla Cristina Gomes Arede e Marcelo Paluma Ambrozio; o supervisor da Ouvidoria do TRT da 1ª Região, Jorge Luis Fernandes da Silva; a Coordenadora de Apoio ao Controle Social e Prevenção à Corrupção da Auditoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, Izabel Christina de Alcantara Figueiredo Pimenta; a Coordenadora da Rede de Ouvidorias e Coordenadora do Comitê de Acesso à Informação do estado de Pernambuco, Zélia Correia; as servidoras da Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco Vanessa Lins, Luiza Andrade e Sandra Leal; a Ouvidora-Geral da Prefeitura de Recife, Isabela Mendes; os servidores da Controladoria-Regional da União em Pernambuco, Abelardo Jorge





Lessa Lopes e Fábio Araújo; o servidor Rodrigo Paiva da Controladoria-Regional da União em Paraíba; o Ouvidor-Geral do Município de João Pessoa, Benilton Lucena; o Coordenador de Fomento ao Controle Social da Controladoria-Geral da União no Estado do Ceará, Ítalo Brígido, acompanhado de três servidores da Controladoria-Geral do Estado; a servidora Jacqueline Maria Cavalcante Silva, da Controladoria-Regional no Ceará; Ouvidor-Geral do Estado de Santa Catarina, Dejair Vicente Pinto; o Assistente da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina, João Luciano da Silva; a Ouvidora-Geral do Estado do Mato Grosso do Sul, Renata Lara Diniz Brandão; a Secretária da Ouvidoria do TRT da 4ª região, Márcia Gizeli de Oliveira Feijo; o representante da Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul, Henrique Jurique; a Ouvidora-Geral do Estado de São Paulo, Maria Ines Fornazaro, acompanhada da servidora Tereza Cristina Balarine; as Analistas do TRT da 9ª Região, Márcia Yamasaki Sato de Oliveira e Débora Gnata Baleche Proença.

**PAUTA DO ENCONTRO:** Novas normatizações: 1- Projeto de lei das ouvidorias; 2 - Decreto 6.932/2009.

**1) Abertura:** O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior, cumprimentou a todos e apresentou a informação de que esta é a maior reunião da Rede até o momento, pelo número de participantes. Solicitou a apresentação de todos. O Ouvidor deu as boas-vindas aos participantes, agradecendo a participação de todos.

**2) Informes iniciais:**

**a) Aprovação da ata da III reunião Ordinária de 13/03/2017** – Os presentes leram a ata da Reunião de 13 de março de 2017 e o Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior, perguntou se haveria alguma objeção ao texto. Ninguém manifestou objeção e a ata foi aprovada.

**b) Grupo de WhatsApp da Rede de Ouvidorias** - O Ouvidor-Geral da União questionou se alguém não estava no grupo de WhatsApp da Rede de Ouvidorias e pediu aos que não estavam no grupo que informassem o respectivo contato para inclusão.

**c) Panorama das adesões ao Programa de Fortalecimento** – O Coordenador-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias, Rafael Antonio Dal Rosso, informou que há 17 adesões de estados. Informou ainda que 51 municípios aderiram ao Profort, dos quais sete são capitais e, portanto, integram a rede, e que a rede conta com 29 membros de outros poderes. O Coordenador citou cada um dos membros da rede.

- O Gerente de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria de Patrimônio Socioambiental de Goiás, Danilo Carvalho informou que está com o termo de adesão da Ouvidoria-Geral do estado de Goiás e que o entregaria na reunião.

**d) Ação Global** – O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller, afirmou que a ação de ouvidoria ativa realizada no âmbito da Ação Global foi a concretização de um sonho. Todos trabalharam juntos independente de qual órgão ou qual poder estava ali. Os estandes eram de todas ouvidorias, de todos os entes e poderes. Segundo Waller, o foco da ação conjunta foi o cidadão e todos trabalharam para o atender. Afirmou que a Ação Global é uma vez por ano, mas que a rede pode fazer outros eventos conjuntos. O Ouvidor-Geral questionou se os presentes gostariam de se manifestar sobre o evento.

ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DA REDE DE OUVIDORIAS

- A Secretária da Ouvidoria do TRT da 4ª região, Márcia Gizeli de Oliveira Feijo, informou o trabalho foi muito interessante e que o resultado foi muito positivo, agradeceu e manifestou a vontade de repetir a atividade.

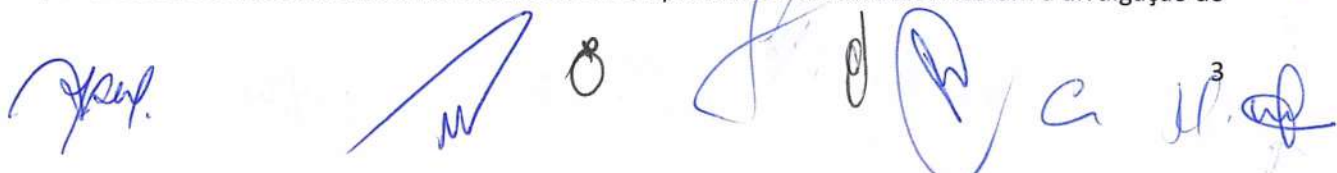
- O Ouvidor-Substituto do Distrito Federal, Frederico Veras, informou que a Ouvidoria do Distrito Federal já tinha experiência com esse tipo de evento, pois realizam atividades de ouvidoria itinerante. Segundo ele, deve-se exercer a abordagem de esclarecimento do instituto ouvidoria junto ao cidadão. Afirmou que o evento foi um sucesso e que houve muitos atendimentos. Informou que existiram críticas ao evento em si, problemas com os serviços fornecidos que extrapolam o estande de ouvidorias, mas que merecem a atenção pela atividade de ouvidoria. A internet do evento era precária e, em virtude disso, a emissão de carteira de trabalho ficou comprometida. Informou que quer participar do próximo e que o trabalho da ouvidoria foi um sucesso.

- O Ouvidor de Minas Gerais, Érico Nogueira, informou que a Ouvidoria de Minas Gerais tem hábito de fazer eventos de ouvidoria móvel. Parabenizou o trabalho em 28 cidades simultaneamente e afirmou que foi uma demonstração material que é possível realizar atividades conjuntas. Informou que o perfil do cidadão foi muito carente. Dessa forma, houve carência na busca da ouvidoria para manifestações. Sugeriu utilizarmos os eventos para promover as Ouvidorias. Acredita ser importante fazer eventos para promover e divulgar o trabalho de ouvidoria e mostrar que existe um espaço para o cidadão se manifestar. Do ponto de vista de divulgação das ouvidorias, o evento da Ação Global foi muito proveitoso.

- A Ouvidora do TRT da 23ª Região, Desembargadora Eliney Veloso, afirmou que, em sua análise, o evento da Ação Global foi um sucesso. Disse que o Mato Grosso já tem know-how desse tipo de evento, pois, mensalmente, são realizados eventos dessa natureza no estado. Nesses eventos do Mato Grosso, as senhas são distribuídas com bastante antecedência, tornando o evento mais organizado. Elogiou o trabalho da Ouvidoria-Geral por ter buscado a parceria com o SESI e Rede Globo e foi um trabalho muito interessante e que a experiência valha para as próximas.

- A Ouvidora-Geral do Estado do Amapá, Jeane Paula Ferreira Tourinho, afirmou que o contato com as ouvidorias foi positivo. Informou que tiveram problemas no evento do Amapá. A sala das ouvidorias ficou do lado da sala em que havia expedição de CPF, devido ao tumulto, tiveram que fechar a sala e ficaram trancados. Fizeram somente três atendimentos. Saíram da sala pela janela com o material e foram fazer a divulgação no hall da escola em que se deu o evento. Houve distribuição de material. Foi positivo, apesar da situação inesperada. Na ação global, as ouvidorias fizeram planos para colocar em prática ouvidoria itinerante. O evento foi produtivo porque grandes projetos saíram desse encontro.

- A Ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal, Rose Meire Cyrillo, afirmou que têm experiência com ouvidoria itinerante e considerou a experiência interessante. Fizeram a divulgação do





ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DA REDE DE OUVIDORIAS

trabalho do Ministério Público nas filas. Conseguiram conversar com as pessoas e explicar o trabalho da ouvidoria e resolveram alguns problemas no próprio local. Informou que a maioria das reclamações foram relativas ao próprio evento. A sala ficou distante da população. Em termos de ouvidoria, foi uma ação muito exitosa, foi muito gratificante estar com as outras ouvidorias do DF.

- A Diretora de Ouvidoria, Transparência e Combate à Corrupção do Estado do Tocantins, Kátia Bacelos, afirmou que ficaram em uma sala mais isolada. Decidiram sair e conversar com o pessoal nas filas e nas filas surgiram as demandas. Estavam presentes a ouvidoria do município, da Controladoria-Geral do Estado, da CGU, da Controladoria-Geral do Estado, do Tribunal de Justiça e do Tribunal Regional Eleitoral. O trabalho foi bem positivo, a população tomou conhecimento e procurou mais o serviço.

- A Ouvidora do CONFEA, Eunice Francisca da Silva, agradeceu muito o convite e falou que foi uma experiência incrível. Foi a primeira vez que a Ouvidoria do CONFEA participou de uma atividade do tipo. Informou que o evento do SESI, em geral, teve muitos problemas. O perfil mudou de manifestações específicas das ouvidorias que estavam ali para um perfil de manifestações relativas ao evento. O Ministério Público assumiu as demandas relativas ao evento. Considerou muito proveitosa a experiência e acha muito importante ir até o cidadão. Acredita que esse trabalho deve ter continuidade.

- A Ouvidoria do Ministério Público, Rose Meire Cyrillo, informou que as manifestações foram tratadas junto ao SESI.

- O supervisor da Ouvidoria do TRT da 1ª Região, Jorge Luis Fernandes da Silva TRT do Rio, questionou se seria possível incluir no evento o Ministério Público do Trabalho.

- A Ouvidora-Geral do Estado de Alagoas, Bruna Barbosa, informou que fizeram um trabalho de divulgação da ouvidoria na Ação Global, inclusive para o público infantil. A chuva atrapalhou, mas, dentro do que foi possível ser feito, foi muito bom e Alagoas tem todo o interesse de continuar participando.

- O Gerente de Atendimento ao Cidadão, Ouvidoria de Patrimônio Socioambiental de Goiás, Danilo Carvalho, informou que, em Goiás, há uma ação que conta com a participação da Ouvidoria denominada "Governo junto de você". Informou que, no dia da reunião, estava em andamento a ação em Planaltina de Goiás, de quinta até domingo, com atendimento e prestação de serviços públicos. Na Ação Global, ficou a sensação de que o evento deveria ser ampliado. De manhã, já tinham se esgotado as senhas do evento e a população que chegava à tarde não pode ser atendida. Houve reclamação nesse sentido.

- O Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Caminha, informou que o dia foi muito proveitoso e que a ouvidoria visitará todos os municípios do estado. Esclareceu que não conseguiram passar os dados quantitativos de atendimentos para a OGU em tempo, mas estão com os dados

ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DA REDE DE OUVIDORIAS

consolidados e entregarão à OGU. O evento foi um sucesso, a participação das ouvidorias do município, do estado e da CGU foi muito importante.

- A Ouvidora do Município de São Luís, Elaine Jinkings, parabenizou o trabalho da Ouvidoria, falou que foi uma situação comovente, especialmente no que se refere ao uso da ouvidoria pelas crianças.

- O Ouvidor do TRT da 18ª Região, Desembargador Gentil Pio de Oliveira, afirmou que o TRT da 18ª Região não participou nesse ano, por ser o espaço do estande muito pequeno, mas informou que pretendem participar dos próximos.

- A Ouvidora-Geral do Estado do Mato Grosso do Sul, Renata Brandão, informou que a Ação Global no estado foi realizado no polo industrial de Três Lagoas. A parte da ouvidoria ficou bem prejudicada, tiveram que sair atrás das pessoas para realizar a Ação. Informou que os serviços como de dentistas e médicos foram restritos a poucos atendimentos. No Mato Grosso do Sul, a ouvidoria ainda necessita de muita divulgação, as pessoas não sabem do que se trata.

- A Ouvidora do TRT da 9ª Região, Desembargadora Nair Ramos, agradeceu o convite e parabenizou a iniciativa. Estande foi espaçoso e adequado para as quatro ouvidorias que estavam lá. Comentou a falta de serviços de RG e carteira de trabalho no evento. Informou que, no estande de ouvidorias, prestaram muitas orientações e distribuíram de material. A maior parte dos atendimentos de manifestações foram feitas pelo município, pelo ouvidor Fernando Calil, especialmente em relação à saúde.

- O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller, falou da importância da participação da rede, pois, sem eles, o evento não teria sucesso. Informou que conversou previamente com o pessoal da OGU e orientou que não pensassem que iriam receber muitas manifestações, uma vez que o cidadão não sabe que tem o direito de apresentar manifestação, não tem esse costume. Exigir que o cidadão faça uma manifestação e uma denúncia seria muito penoso, pelo perfil da população que estava presente. A Ação foi importante para divulgar o canal, conscientizar cidadão. Isso é o que devemos fazer a partir de agora. Deve-se aproveitar o que a maioria fez, ir até o cidadão. Ponderou que o cidadão vai ao estande procurando ver o que vai ganhar e que temos que ter o cuidado de não estimular isso. Afirmou que a repercussão na imprensa e a divulgação do canal de ouvidoria foi fantástica e agradeceu a todos.

- O Ouvidor-Geral do Estado de Santa Catarina, Dejair Pinto, informou que já tiveram a oportunidade de participar de várias ações com esse perfil e a experiência o deixa mais crítico. Afirma que é necessário trabalhar por ações mais efetivas no dia a dia do cidadão. Considera que a Ação Global serve muito mais para divulgação da rede globo do que para a efetiva melhoria de vida do cidadão. Afirma que não acredita em ações que são meras propagandas de uma rede de comunicação.

- A Ouvidora-Geral do Estado de São Paulo, Maria Inês Fornazaro, informou que existiram algumas precariedades no evento da Ação Global em São Paulo. Percebeu que aquela população não





conhecia a Ouvidoria e comentou a necessidade de levar mais material e prestar orientações. Foram poucas manifestações de ouvidoria.

- O Ouvidor do TRT da 3ª Região, Desembargador Luiz Ronan Koury, afirmou que muito mais do que distribuir folhetos aos cidadãos seria necessária a realização de palestras. Discorda do colega de Santa Catarina. Segundo ele, a despeito das críticas à Rede Globo, é um espaço do qual precisamos sim participar. Devemos participar de novo, continuar nessa iniciativa. Segundo ele, deve-se articular melhor para que a Ouvidoria não fique em uma sala isolada no evento. Deve-se atentar para que a Ação não derive em assistencialismo barato. Acredita que o grande desafio do grupo é mostrar que os resultados são obtidos em prazo maior.

- O Ouvidor do TRT da 21ª Região, Desembargador Bento Herculano, afirmou discordar do colega de Santa Catarina e concordar com o Desembargador Luiz Ronan. A despeito do perfil midiático da Rede Globo, acredita que é necessário continuar e aproveitar o reflexo da exposição midiática sobre as atividades do ano todo. Informou que chegou ao final do evento, mas sua equipe estava lá desde o início. Comentou a necessidade de fortalecer as ouvidorias fazendo uso de recursos tecnológicos.

- O Coordenador de Fomento ao Controle Social do Ceará, Ítalo Brigido, agradeceu a participação das servidoras Paula Montandon e Zélia Fragoso no estande e a organização do servidor Leonino Rocha. Falou que o estande ficou bem localizado, em local de bastante circulação e próximo às filas de CPF e RG. Informou que tiveram a oportunidade de conversar com as pessoas e divulgar a Ouvidoria, além de fornecerem material. Comentou que estavam preparados para fazer os registros off-line, então sofreram pouco com os problemas da internet no local. Segundo ele, estar na Ação Global foi muito importante e acredita que é necessário pegar carona na rede de TV, que tem grande inserção nos domicílios.

- O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller, reforçou que o nosso contato foi com o SESI e não com a Rede Globo. Assinalou ainda que a divulgação da Ouvidoria foi gratuita e que se fossemos pagar por tempo na rede de televisão não teríamos condições de arcar com os custos.

- A Coordenadora da Rede de Ouvidorias de Pernambuco, Zélia Correia, agradeceu a oportunidade. Comentou que aproveitaram a atividade para fazer a mobilização social e divulgar a ouvidoria.

**e) Feedback sobre formulário para pesquisa junto às Ouvidorias** – O Coordenador-Geral Rafael Dal Rosso informou que o formulário foi revisado e que enviarão o novo formulário até o final do mês de junho a todos os membros da rede.

**f) GT 2 – Barramento** – Rafael Dal Rosso informou que teve um parecer favorável do Núcleo de Tecnologia da Informação da CGU. Segundo ele, haverá mais uma reunião para discutirem as especificidades do desenvolvimento e posteriormente entrará em desenvolvimento. Adicionou que enviará, por e-mail, a convocação para reunião do grupo de trabalho.

ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DA REDE DE OUVIDORIAS

- O Ouvidor-Geral Gilberto Waller lembrou que o encaminhamento de manifestações entre órgãos e entidades de diferentes Poderes e Entes deverá ocorrer via sistema. Atualmente, ocorre por e-mail.

**g) Concurso de Boas Práticas da Rede de Ouvidorias** – O Chefe de Gabinete da OGU, Marcos Lindenmayer, informou que foi recebida somente uma inscrição até o momento. Foi divulgado um e-mail para tratamento das dúvidas relacionadas ao concurso e que, com base nas dúvidas apresentadas, verificou-se a necessidade de retificação do edital. No parágrafo 2º do artigo 10 do edital, o total de inscrições deve ser três e não cinco. Será necessário, portanto, retificar o parágrafo segundo e o Artigo 11º, parágrafo 1º, que citam duas comissões que foram abolidas. Adicionou que todos os trabalhos serão realizados pela comissão de julgamento e que a Rede precisa designar os membros da comissão julgadora.

- O Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Canário Caminha, sugere a retirada do termo “provável” do artigo 17 do edital. Sugere também a correção das datas do edital, constantes no anexo 1, e passar todas as datas para um dia posterior a partir da pré-avaliação, para corrigir o problema de coincidência de datas.

- O Chefe de Gabinete da OGU, Marcos Lindenmayer, listou as categorias e informou a necessidade de seis membros para cada categoria, três titulares e três suplentes.

- O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller, solicitou a leitura do edital e pediu que os participantes pensem na indicação.

- A Chefe da Assessoria do Tribunal de Contas da União, Cláudia Mancebo, afirmou que pode participar da comissão de controle social, categoria A.

- A Ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Rose Meire Cyrillo, informou que tem interesse em participar da comissão referente à categoria B - ampliação de espaços e canais de participação social.

- A Ouvidora do TRT da 9ª Região, Desembargadora Nair Ramos, afirmou que também pode participar da comissão de controle social, categoria A.

- O Ouvidor do TRT da 21ª Região, Desembargador Bento Herculano Duarte Neto, tem interesse em participar da comissão referente à categoria C - melhoria na prestação de serviços públicos por meio das ouvidorias.

- A Vice-Ouvidora do TRT da 16ª Região, Desembargadora Ilka Esdra Araújo, manifestou que tem interesse em fazer parte da comissão referente à categoria B - ampliação de espaços e canais de participação social.

- O Ouvidor Auxiliar do TST, Placimario Ferreira, indicou que tem interesse em participar da comissão relativa à categoria C - melhoria na prestação de serviços públicos por meio das ouvidorias.

- O Ouvidor de Fazenda do Estado de Minas Gerais, Érico Nogueira, informou que tem preferência pela categoria B.





ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DA REDE DE OUVIDORIAS

- A Ouvidora do TRT da 23ª Região, Desembargadora Eliney Veloso, indicou interesse na suplência das categorias A e B.

- A Ouvidora do Município de São Luís, Elaine Jinkings, afirmou que deseja ser suplente na categoria C.

- O Chefe de Gabinete, Marcos Lindenmayer, consolidou as indicações da seguinte forma:

**Categoria A**

Titulares: Chefe da Assessoria do Tribunal de Contas da União, Cláudia Mancebo; Ouvidora do TRT da 9ª Região, Desembargadora Nair Ramos; Vice-Ouvidora do TRT da 16ª Região, Desembargadora Ilka Esdra Araújo.

Suplentes: Ouvidoria-Geral da União; Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Canário Caminha; Diretora de Ouvidoria, Transparência e Combate à Corrupção do Estado do Tocantins, Kátia Babelos.

**Categoria B**

Titulares: Ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal, Rose Meire Cyrillo; Ouvidor de Fazenda do Estado de Minas Gerais, Érico Nogueira; Ouvidora do CONFEA, Eunice Francisca da Silva.

Suplentes: Ouvidora do TRT da 23ª Região, Desembargadora Eliney Veloso; Ouvidoria-Geral da União; Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Canário Caminha.

**Categoria C**

Titulares: Ouvidor do TRT da 21ª Região, Desembargador Bento Herculano Duarte Neto; Ouvidor Auxiliar do TST, Placimario Ferreira; Ouvidor do TRT da 18ª Região, Desembargador Gentil Pio de Oliveira.

Suplentes: Ouvidora do Município de São Luís, Elaine Jinkings; Ouvidoria-Geral da União; Ouvidor-Geral do Estado de Mato Grosso, Christian Pizzatto de Moura.

**3) Pauta para discussão: Novas normatizações:**

**a) Projeto de Lei das Ouvidorias** - O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller, informou que foi aprovado no Senado o substitutivo da Câmara referente ao Projeto de Lei do Senado nº 439/1999, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Afirmou que gostaria de discutir se será mantida a discussão do Projeto de Lei das Ouvidorias, após a aprovação do Projeto de Lei nº 439/1999, ou se partimos para outras formas de regulamento. Informou que as atribuições das Ouvidorias começam no artigo 13 do PL nº 439.

- O Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Canário Caminha, leu os artigos 13 a 17 do Projeto de Lei, que tratam do papel da Ouvidoria.

- O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior, adicionou a informação presente no artigo 20, segundo o qual o conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

- Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Canário Caminha, leu o artigo 25.



ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DA REDE DE OUVIDORIAS

- O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller, questionou aos presentes se continuam com o Projeto de Lei específico sobre Ouvidorias ou se o Projeto de Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, já aprovado, é suficiente e assim partiriam para normativos específicos.

- O Coordenador de Fomento ao Controle Social da Controladoria-Geral do Estado do Ceará, Ítalo Brígido, questiona a possibilidade de manifestação anônima nos termos do Projeto de Lei.

- Gilberto informou que a proteção do usuário está abarcada pelo PL 439, leu os artigos 10, 11 e 12, com vistas a confirmar a informação relativa a necessidade de identificação, e afirma que a identificação do usuário já é algo presente na Lei nº 12.527/11 e é o padrão adotado em outros países.

- O Ouvidor do TRT da 18ª Região, Desembargador Gentil Pio de Oliveira, manifestou-se a favor do anonimato.

- A Ouvidora-Geral do Estado de São Paulo, Maria Ines Fornazaro, afirmou que comemora a aprovação da Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e da regulamentação da Ouvidoria. Ponderou, no entanto, o choque de temas com o outro Projeto de Lei que se propõe a regulamentar as Ouvidorias. Sugere um Decreto Modelo para que estados e municípios possam se balizar para fazer as suas próprias regulamentações.

- A Ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Rose Meire Cyrillo, afirmou que acredita que as Ouvidorias devem receber manifestações anônimas indicando súmula do Ministério Público que trata do assunto, a Súmula nº 04 acessível em [www.mpdft.mp.br](http://www.mpdft.mp.br). Defendeu a necessidade do anonimato, ressaltando o risco de vida e de assédio que o denunciante de boa-fé corre ao ter sua identidade revelada.

- O Ouvidor-Geral do Estado de Santa Catarina, Dejour Vicente Pinto, solicitou que o endereço da página fosse enviado via whatsapp para o grupo da rede. Afirmou que seria muito prático recusar todas as denúncias anônimas, no entanto, as denúncias anônimas são necessárias para evitar represálias.

- O Ouvidor do TRT da 18ª Região, Desembargador Gentil Pio de Oliveira, informou que frequentemente o cidadão não quer formalizar a demanda.

- O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller, ressaltou a garantia prevista de proteção da identidade do denunciante na lei.

- O Ouvidor do TRT da 3ª Região, Desembargador Luiz Ronan Neves Koury, sentiu falta do convite à Rede para participar da discussão da Lei. Questionou se haveria espaço para alteração do projeto aprovado. Se seria possível influenciar a sanção ou o veto Presidencial. Se não for possível, no caso de regulamentação da Lei, questiona se seria possível envolver os membros da Rede e formar uma comissão para elaboração da legislação.

- O Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Caminha, posicionou-se a favor de se trabalhar com esse projeto, em lugar do projeto de Lei da Rede de Ouvidorias. No entanto, sugeriu articulação para veto do artigo 10, parágrafo 5º, que vai contra os princípios da LAI e das Ouvidorias.

- O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller, afirmou não ser possível alterar o Projeto de Lei, mas ser possível pensar no veto. Posicionou-se contra qualquer obrigatoriedade de certificação digital para o cidadão. Afirmou a possibilidade, caso não seja viável o veto, de regulamentação a respeito. Encaminhou que a consultoria jurídica poderá fazer proposta de veto/sanção e que a rede passará a pensar em regulamentação. Solicitou que as sugestões de veto sejam enviadas por e-mail.

- O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller, observou a existência de boas práticas em transparência, uma no Ceará e outra do Rio Grande do Sul.

- O Coordenador de Fomento ao Controle Social do Ceará, Ítalo Brigido, informou que foi uma pesquisa enviada para 8.000 cidadãos sobre o portal da transparência e o acesso à informação.

**b) Decreto 6.932/2009**

O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior, informou a necessidade de alteração do Decreto 6.932/2009, que regulamenta a carta de serviços. Segundo o Ouvidor, foi apresentada uma proposta de alteração que inclui a pessoa jurídica como usuária de serviços públicos. A proposta de novo Decreto Federal também inclui a possibilidade de apresentação de "solicitação de simplificação". Gilberto Waller esclareceu que essa solicitação dar-se-á por meio de criação de novo botão no sistema e-OUV. A fase recursal da solicitação de simplificação será mais simples e a ideia é que a OGU fique encarregada da revisão. Adicionou que será uma nova ferramenta muito importante para a desburocratização e para o aprimoramento das políticas públicas. O Ouvidor-Geral informou que o novo decreto tem o prazo de entrada em vigor de 120 dias, o que possibilitará a adaptação de sistema. Adicionou que o Decreto já foi assinado por três ministros.

- O Ouvidor do TRT da 18ª Região, Desembargador Gentil de Oliveira, comentou que, como o Decreto é específico para o Executivo, um normativo deve ser criado também no Judiciário.

- A Ouvidora do TRT da 9ª Região, Desembargadora Nair Ramos, informou que vê nessas iniciativas uma abertura enorme para o cidadão e que a normativa deve sim ser replicada no Judiciário. Parabenizou Gilberto Waller pelas iniciativas.

- O Ouvidor-Substituto do Distrito Federal, Frederico Veras, parabenizou e informou que vão verificar a viabilidade de replicar no Distrito Federal. Adicionou que todos os órgãos a nível distrital já têm suas cartas de serviços.

- A Ouvidora do TRT da 23ª, Desembargadora Eliney Bezerra Veloso, parabenizou e afirmou que há muita burocratização no Mato Grosso e que já fez uma sugestão de desburocratização.

- O Ouvidor-Geral, Gilberto Waller Júnior, interrompeu os trabalhos para o almoço e lembrou sobre o debate informal da tarde junto à sociedade civil sobre a evolução da LAI.

**4) Encontro com a Sociedade Civil: Evolução da LAI nos últimos 5 anos.**



O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior, abriu os trabalhos com a apresentação dos representantes da sociedade civil. Explicou o funcionamento da Rede de Ouvidorias e esclareceu ser a reunião de caráter extraordinário. Agregou que a colaboração da sociedade civil é importante para o aprimoramento do trabalho das ouvidorias no âmbito da LAI.

**Fundação Getúlio Vargas** – A Coordenadora do Programa de Transparência Pública da Fundação Getúlio Vargas, Irene Niskier Cayet, iniciou a apresentação explicando que, ao longo de sua fala, trataria brevemente os resultados da pesquisa da FGV relativa ao desempenho dos entes subnacionais em transparência ativa e passiva nos últimos anos. Informou haver estados e capitais que ainda não regulamentaram a Lei de Acesso à Informação e que a regulamentação da Lei depende unicamente da vontade dos prefeitos ou dos governadores. Segundo a Coordenadora, há a necessidade da designação de um órgão de controle na regulamentação pois a eficácia da Lei é maior quando esse órgão existe. Segundo Irene, é necessária também a adoção de um sistema de transparência passiva, no qual o cidadão faça o login e registre sua manifestação e, desse modo, não perca o conteúdo inserido. Outro ponto importante do sistema é a previsão da possibilidade de produção de relatórios. Para implementar a lei, basta que haja vontade política do líder e que este aceite as parcerias disponíveis. Irene apresentou três casos bem-sucedidos de implementação da LAI: Cacaulândia, Alagoa Grande e Apiúna. Cacaulândia - RO é um município de 6 mil habitantes, em que foram gastos 5 mil reais com a implantação da LAI: sistema e-SIC e estrutura física. Alagoa Grande - PB é um município de 30 mil habitantes, em que foram gastos 22.200 reais para implantação da LAI: pagamento do salário de uma servidora que se dedica exclusivamente à LAI e instalação do sistema e-SIC. Apiúna - SC é um município com 10.300 habitantes que gastou somente 500 reais com a implementação da LAI: foi utilizado um sistema pré-existente, não houve necessidade de novas contratações e os servidores trabalham com LAI e com outros assuntos. Segundo a Coordenadora, são casos que obtiveram sucesso graças à liderança local, a gestores engajados e treinados e a parcerias, apesar do pouco investimento realizado.

- O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior, agradeceu a apresentação, que, segundo ele, demonstrou como é possível fazer a Lei de Acesso à Informação funcionar com pouco recurso disponível.

- A Ouvidora do TRT da 23ª Região, Desembargadora Eliney Veloso, questionou se o estudo já foi publicado.

- A Coordenadora da FGV, Irene Cayet, esclareceu que o artigo está em fase de finalização.

- O supervisor da Ouvidoria do TRT da 1ª Região, Jorge Luis Fernandes da Silva, observou que o cumprimento da LAI está muito vinculado a questão subjetiva: a vontade de implementação do administrador público, de uma vontade pessoal que gera efetividade. Sugeriu uma reflexão a respeito do assunto.

- O Ouvidor-Geral, Gilberto Waller, comentou que os casos apresentados somente obtiveram sucesso devido à vontade do gestor de fazer mais com o pouco orçamento.

- A Ouvidora do TRT da 23ª Região, Eliney Veloso, questionou se houve aumento da transparência nesses municípios e se houve diminuição da corrupção nesse estudo.

- A Coordenadora Irene Cayet respondeu que não abordou a questão, que um dos desafios para os próximos trabalhos é a quantificação da efetividade da transparência. Adicionou que, a despeito da transparência ativa e passiva disponíveis nos municípios em geral, não há muita demanda, não há um efetivo controle social no Brasil. Defendeu que a partir do momento em que houver maior engajamento de fato no Brasil, será possível a vinculação da transparência com o efetivo combate à corrupção. Irene comentou ainda que, no Brasil, ainda há poucos jornalistas que sabem utilizar a LAI de forma eficiente.

- O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller, passa a palavra para a Gerente Executiva da Associação Brasileira de Jornalismo Investigativo (ABRAJI), Marina Iemini Atoji.

**Associação Brasileira de Jornalismo Investigativo (Abraji)** – A Gerente Executiva da Abraji, Marina Iemini Atoji, iniciou a apresentação com a afirmação de que é muito difícil para o cidadão comum entender a linguagem da Administração Pública. Adicionou que quando a administração percebe que o demandante é jornalista, o tratamento é diferente (alguns demoram mais para responder, outros questionam o porquê do pedido). Segundo Marina, há mais informações em transparência ativa desde que a Lei foi publicada, apesar da dificuldade em encontrar informações específicas. A Gerente afirmou que os Códigos de Identificação dos documentos fazem pouco sentido e demandou uma descrição um pouco mais detalhada. Informou que é complicada a obtenção de informações e que quando veem irregularidades não sabem a quem recorrer, já que há problemas relacionados à aplicação da LAI, inclusive no Ministério Público. Afirmou que a Abraji aponta as falhas porque quer ver a lei funcionar.

- A Coordenadora-Geral de Acesso à Informação da CGU, Érica Bezerra, questionou o problema relacionado à aplicação da LAI referente à afirmação de que não há instâncias a quem recorrer e questionou se representante se referia às esferas municipais e estaduais.

- Marina Atoji afirmou que a dificuldade está relacionada às esferas locais e a outros poderes também.

- A Ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Rose Meire Cyrillo, esclareceu que, no caso de negativa de acesso, no âmbito do Ministério Público, cabe o recurso ao Conselho Nacional do Ministério Público. Adicionou que recentemente foi respondido à Transparência Brasil uma solicitação relativa a todos os pedidos dos últimos 5 anos.



**Transparência Brasil** – A Coordenadora de Pesquisa da Transparência Brasil, Juliana Sakai, informou que tem feito solicitações de toda a base de pedidos (uma planilha com pedidos, respostas e recursos) para mais de 200 órgãos e entidades de todos os entes federativos e de todos os poderes e para capitais estaduais. Disse que, em quase 50% dos casos, não obtiveram nenhuma resposta, incluindo ausência de respostas de órgãos do Executivo e que tiveram dificuldades, em 12% dos casos, para registrar o pedido pois não conseguiam localizar o formulário na página do órgão ou entidade. Adicionou que, os casos em que obtiveram alguma resposta, grande parte foi negada como genérico ou desproporcional, sem ser detalhado o impacto que essa extração impactaria nas atividades do SIC e que, nos casos em que receberam a informação, houve um dado bem alarmante: quase metade veio com os dados do requerente da informação, tanto no texto quanto na planilha. Informou que, em alguns casos, verificou-se a falta de protocolo do pedido também.

- A Ouvidora do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Rose Meire Cyrillo, solicitou a divulgação dos trabalhos, uma vez que foi muito difícil de levantar todas as informações solicitadas ao Ministério Público pela Transparência Brasil. Adicionou que o sistema utilizado não gera os relatórios no formato solicitado. Esclareceu que há falta de estrutura e de pessoal nas Ouvidorias do Ministério Público, o que dificulta o atendimento de demandas dessa natureza.

- A Analista de Advocacia da Oceana Brasil, Luciana Coelho, solicitou também acesso ao relatório.

- O Ouvidor-Geral do Estado de Santa Catarina, Dejair Vicente Pinto, afirmou que respondeu o pedido e que a ouvidoria produziu um relatório manualmente. Adicionou que, a partir do primeiro recurso, tiveram auxílio do setor de Tecnologia da Informação para fazer uma extração. Ainda assim, foi recebido outro recurso em que foi alegada a incompletude da resposta e a informação de dados sensíveis. Esclareceu que não estão acostumados a receber pedidos de acesso do conteúdo, mas principalmente numéricos.

- A Coordenadora Pesquisa Juliana Sakai adicionou que o pedido foi uma provocação para que os órgãos melhorem os sistemas e que o relatório será disponibilizado.

**Cuidando do meu Bairro – COLAB/USP** – A Coordenadora do Colaboratório de Desenvolvimento e Participação (Colab) da Universidade de São Paulo, Gisele Craveiro, apresentou a plataforma “Cuidando do Meu Bairro”. Esclareceu que o aplicativo faz o pedido sem a identificação do indivíduo e que é feito em nome do Observatório. Adicionou que utiliza os dados da prefeitura, disponíveis no aplicativo, para subsidiar pedidos e que, mesmo assim, a prefeitura demora para responder. Informou que o COLAB faz parte da Parceria de Governo Aberto e que teve dificuldades com pedidos realizados junto à CAPES e ao CNPQ.

**Oceana** – A Analista de Advocacia da Oceana Brasil, Luciana Coelho, informou que a Oceana é uma ONG que trata exclusivamente dos oceanos. O objetivo principal da organização é proteger os

el.

oceanos para alimentar o mundo. Segundo Luciana Coelho, há necessidade de recomposição dos peixes e, portanto, necessidade de gestão pesqueira. Segundo a analista, a organização encontra dificuldade na obtenção de dados e, especialmente, de dados que permitam cruzamento entre estados, uma vez que não há uniformização dos dados. Adicionou que as informações que a organização geralmente demanda são: mapas de bordo; informações de localização das embarcações; embarcações com registro geral de atividade pesqueira; relatório de observadores de bordo; dados de desembarque pesqueiro; cópia de processos diversos relevantes para o ordenamento da pesca. Em relação ao Executivo, verificou que houve uma sensibilização dos gestores após o evento de março realizado pela Ouvidoria-Geral da União: houve um aumento dos pedidos respondidos positivamente. Luciana Coelho apresentou alguns pedidos de acesso realizados em que teve dificuldades de obtenção da informação e argumentou sobre a necessidade do acesso à informação para seu trabalho.

- O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller, comentou a participação da Oceana do evento de março e a importância dessa apresentação para a sensibilização dos presentes. Questionou se a analista não passaria o vídeo que apresentou na Semana de Ouvidorias e Acesso à Informação.

- Luciana Coelho mostrou aos presentes o vídeo sobre a pesca, o trabalho da Oceana e a necessidade de acesso à informação.

**Artigo 19** – A Oficial de Projetos do artigo 19, Joara Marchezini, informou que o nome da organização vem do artigo 19 da Declaração de Direitos Humanos da ONU. Joara Marchezini apresentou cinco casos presentes no relatório de 5 anos da LAI produzido pela organização. O primeiro caso trata de demanda de relatório de licenciamento ambiental da obra de Belo Monte. Segundo Joara Marchezini, a obtenção de informações relativas a obras com grande impacto é demorada, a exemplo de Belo Monte. Informou que quando conseguiram as informações demandadas sobre a obra, Belo Monte estava quase pronta. O segundo caso apresentado tratou da Lista Suja do Trabalho Escravo. Disse que vê a identificação do solicitante como um dos grandes problemas do acesso à informação no momento. No caso da demanda da Lista Suja do Trabalho Escravo, verificou que houve tratamento diferente devido à personalidade do demandante, que era o jornalista Leonardo Sakamoto. Segundo Joara, não há uma proteção adequada dos dados dos requerentes, não há cuidado na transmissão da identidade entre os setores dos órgãos e entidades. O terceiro caso exposto tratou da questão dos agrotóxicos. De acordo com a Oficial, é um exemplo de obtenção de informações para divulgação, mas com dados incompletos. Esclareceu que informações sobre agrotóxicos são bem difíceis de encontrar. O quarto caso tratou da segurança pública, no qual encontraram a barreira da vedação de acesso por serem as informações consideradas sigilosas. O quinto caso tratou do aborto legal. Fizeram um pedido sobre aborto legal e receberam a resposta inicial de que, conforme o disposto na legislação sobre o assunto, todos os hospitais públicos realizam aborto legal. Em fase recursal, receberam a informação de que apenas 71 hospitais fazem aborto legal no Brasil. Concluiu que houve avanços nos 5 anos de



LAI, mas há uma diferença muito grande entre os três poderes e entre os três entes federativos; há ainda problemas na qualidade das respostas em todas as esferas e inconsistências nas negativas dos pedidos.

- O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller, comentou a importância da participação da Sociedade Civil na divulgação da LAI e no aprimoramento da LAI. Reconheceu a necessidade de aprimoramento da linguagem cidadã das nossas decisões, em que são usados termos como “perda do objeto”, “provimento” e “desprovimento”.

- O Ouvidor-Geral do Estado do Maranhão, Marcos Caminha, afirmou que viu, no relatório do Artigo 19, informação sobre pedido feito ao seu órgão. Segundo o ouvidor, o relatório alega que a informação demandada foi classificada, mas que não havia termo de classificação. Adicionou que não houve recurso e solicitou que interponham recurso ao órgão para que haja revisão da resposta inicial em casos futuros.

- A Chefe da Assessoria do Tribunal de Contas da União, Cláudia Mancebo, afirmou que lançou o Fiscalize, mas que foi pouco usado.

- A Coordenadora do COLAB/USP, Gisele Craveiro, comentou o baixo acesso da população aos meios disponíveis. Falou do descrédito gerado pelos casos em que os recursos vão até a última instância e não são respondidos.

- A Oficial de Projetos do artigo 19, Joara Marchezini, em resposta ao Ouvidor Marcos Caminha, pediu para verificar se há o botão de recurso no sistema. Questionou a possibilidade de capacitação da sociedade civil.

- O Ouvidor-Geral da União, Gilberto Waller Júnior, apresentou a Certificação em Ouvidorias como possibilidade aberta a todos e comentou a possibilidade de realização de cursos conjuntos.

## 5) Encaminhamentos

O Ouvidor-Geral, Gilberto Waller, questionou se a próxima reunião pode ser a reunião ordinária de setembro e houve aceitação dos presentes.

Gilberto Waller Júnior apresentou o número de inscritos no curso de Certificação em Ouvidorias: 21.900. Solicitou retorno dos alunos que o estão cursando para fins de aprimoramento.

## 6) Encerramento

O Ouvidor-Geral da União encerrou a reunião e agradeceu a presença de todos os participantes.

ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DA REDE DE OUVIDORIAS

*Anuna Comonças de Albuquerque Barbosa*  
Ouvidoria-Geral do Estado de Alagoas

*Felipe de Aguiar*  
Ouvidoria do Ministério Público do Distrito  
Federal e Territórios

Ouvidoria-Geral do Estado do Mato Grosso

Ouvidoria-Geral do Município de Recife

*Claudio Moraes*  
Ouvidoria do Tribunal de Contas da União

Ouvidoria-Geral do Município de João Pessoa

*Luís Fernando*  
Ouvidoria-Geral do Estado de Goiás

*[Assinatura]*  
Ouvidoria-Geral do Estado do Ceará

*[Assinatura]*  
Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais

Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina

Ouvidoria do Conselho Federal de Engenharia  
e Agronomia

*[Assinatura]*  
Ouvidoria-Geral do Estado do Mato Grosso do  
Sul

*[Assinatura]*  
Ouvidoria-Geral do Distrito Federal

Ouvidoria-Geral do Estado do Rio Grande do  
Sul

*[Assinatura]*  
Ouvidoria-Geral do Estado do Amapá

*Kátia S. M. Barcelos*  
Ouvidoria-Geral do Estado do Tocantins

Ouvidoria-Geral do Estado de São Paulo

*Luciene Sumarez Oliveira*  
Ouvidoria do Município de Porto Velho

Ouvidoria do Município de Porto Velho

*[Assinatura]*  
Ouvidoria do Tribunal Superior do Trabalho

*[Assinatura]*  
Ouvidoria-Geral do Estado do Maranhão

Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco

*[Assinatura]*