

**PROJETO DE LEI N° , DE 2007**  
**(Do Sr. Geraldo Thadeu e Outros)**

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 , de abril de 2007.

Deputado **Geraldo Thadeu e Outros**