

Q - OUVIDORIA DO SENADO FEDERAL

Q.1 – Composição inicial da Ouvidoria

A Ouvidoria do Senado Federal é constituída por um Ouvidor-Geral designado pelo Presidente do Senado, dentre os membros da Casa, no início da primeira e da terceira sessões legislativas de cada legislatura, para mandato de 2 (dois) anos, proibida a recondução no período subsequente.

A Ouvidoria encontra-se no seu primeiro Biênio (2011/2012), tendo sido instalada oficialmente no dia 28 de junho de 2011.

PSDB	
Ouvidor Titular	UF
Senador Flexa Ribeiro	PA

Q.2 – Atribuições da Ouvidoria

Receber, examinar e dar o tratamento adequado às sugestões, críticas, elogios, reclamações e denúncias, encaminhadas pelo cidadão, sobre as atividades do Senado Federal, especialmente sobre o funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa.

Q.3 – Metodologia e histórico da evolução dos trabalhos da Ouvidoria no período de Janeiro a Junho 2012.

- a) Total de mensagens recebidas: 4.067
- b) Respondidas: 4.018
- c) Média mensal: 338

O relatório semestral da Ouvidoria é um dos meios de divulgação do balanço dos atendimentos realizados no período.

Os dados estatísticos informados foram coletados a partir do sistema de gestão de informação (Gabflow) utilizado para gerenciamento das demandas recepcionadas na Ouvidoria. O procedimento para publicação destes dados observou o critério de confidencialidade no que se refere à identificação do cidadão. O perfil dos cidadãos foi classificado em grupos de Gênero, Faixa Etária, Escolaridade e Naturalidade.

O conteúdo das mensagens foi analisado de acordo com o tipo de abordagem das manifestações (*Solicitação, Reclamação, Críticas, Elogio, Denúncia e Sugestão*), que também são organizadas por grupos e subgrupos temáticos. Nesta metodologia, os Temas agrupam mensagens de acordo com o assunto principal identificado no texto escrito pelo cidadão.

No que se refere ao cômputo geral das manifestações recebidas, a Ouvidoria do Senado Federal concluiu o ano de 2012 com 4.067 mensagens recebidas, das quais 98,8% foram respondidas e as demais (1,2%) estão em fase final de análise.

Ressalta-se, ainda, que na soma geral das mensagens recebidas no período 2012, a Ouvidoria registrou 636 manifestações, classificadas dentro do Tema **Fora da Competência**, referentes à atuação de outros órgãos da administração pública, tendo se destacado os assuntos de competência do **Poder Executivo Federal**. Nesses casos, as respostas aos cidadãos esclarecem a função da Ouvidoria do Senado e também orientam sobre o local ao qual se dirigir para resolver a questão.

Tipo de Abordagem	Frequência	Participação %
Solicitação	2388	58,7%
Crítica	837	20,6%
Reclamação	469	11,5%
Sugestão	218	5,4%
Elogio	75	1,8%
Denúncia	30	0,7%
Não Identificado	50	1,2%
Total	4.067	100%

Manifestação por Região

Distribuição por Região		
Região	Frequência	Participação %
Sudeste	1811	44,5%
Nordeste	871	21,4%
Centro-Oeste	665	16,4%
Sul	555	13,6%
Norte	140	3,4%
Não Informado	25	0,6%
Total	4.067	100%

Manifestação por Assunto

Distribuição por Assunto	Participação %
Reforma do Código Penal	31,4%
Concurso do Senado	8,3%
Atuação Parlamentar Geral	5,4%
Exemplar de Publicação	4,3%
Outros assuntos	44,9%
Poder Executivo Federal	5,7%
Total	100%

Unidade da Federação

Distribuição por UF		
UF	Frequência	Participação. %
SP	867	21,3%
RJ	502	12,3%
DF	381	9,4%
MG	359	8,8%
PR	208	5,1%
BA	203	5,0%
RS	203	5,0%
PE	187	4,6%
CE	170	4,2%
GO	162	4,0%
SC	144	3,5%

Distribuição por UF		
UF	Frequência	Participação. %
ES	83	2,0%
RN	77	1,9%
MA	73	1,8%
PB	67	1,6%
MS	65	1,6%
MT	57	1,4%
PA	55	1,4%
PI	42	1,0%
AM	29	0,7%
AL	28	0,7%
SE	24	0,6%
RO	19	0,5%
AC	16	0,4%
TO	15	0,4%
AP	11	0,3%
RR	6	0,1%
Não Informado	14	0,3%
Total	4.067	100,0%

Q.4 – Períodos de divulgação dos Relatórios

- a) Os relatórios da Ouvidoria do Senado serão publicados periodicamente de acordo com o art. 4º, § 3º do Ato da Mesa nº 1 de 2011.

Q.5 – Ações planejadas em 2011 e realizadas em 2012:

- a) Assinatura do Acordo de Cooperação entre as Ouvidorias do Legislativo Federal (Senado Federal, Câmara dos Deputados e Tribunal de Contas da União), que tem por objeto a estruturação e o funcionamento de rede de relacionamento entre os partícipes, compreendendo o intercâmbio de informações, a cooperação técnico-científica, a articulação de esforços, a formação de parceria estratégica e a definição de diretrizes comuns, por meio do estabelecimento de compromissos e ações conjuntas, bem como viabilizar o apoio a ações de atendimento aos cidadãos no âmbito de cada uma das partes.
- b) A Ouvidoria do Senado iniciou o ano legislativo (2012) em novo ambiente. Agora instalada no térreo do Anexo II do Senado, a sala da Ouvidoria tem entrada no corredor de passagem, onde é grande o fluxo de pessoas, e segue os padrões de acessibilidade.
- c) Publicação da Primeira edição do Boletim da Ouvidoria com informações das ações da ouvidoria no período dados estatísticos, palavra do Presidente, do Ouvidor, além da palavra de parlamentares relatores de projetos mais discutidos pelos cidadãos na Ouvidoria.
- d) Implantação do novo sistema de gestão de informação da Ouvidoria (**GABFLOW**) que deu mais celeridade no tratamento das demandas recepcionadas na Ouvidoria.
- e) Modernização das urnas de coleta de manifestação nas dependências da Casa, para seguir o padrão das peças de divulgação do Senado Federal, que foram fixadas em locais de fácil acesso e visualização.

Q.6 – Participações em Eventos

- a) Participação da audiência pública promovida pela Comissão de Direitos Humanos e Minorias a fim de debater a importância das ouvidorias para a efetivação dos direitos humanos.
- b) Participação no I Encontro de Ouvidorias de Câmaras Municipais da Bahia. Evento organizado pela Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Salvador que discutiu o Programa de Modernização do Legislativo e o papel das Ouvidorias no Poder Legislativo.
- c) Participação no curso de capacitação de servidores promovido pela Controladoria-Geral da União - CGU para atender a **Lei de Acesso à Informação** que entrou em vigor em 16 de maio de 2012.