

# O – OUVIDORIA DO SENADO FEDERAL

(Criada pelo Ato da Comissão Diretora nº 5, de 2005, e pela Resolução nº 1, de 2005)  
(Regulamentada pelo Ato da Mesa do Senado Federal nº1, de 16 de junho de 2011)

## O.1 – COMPOSIÇÃO INICIAL E FINAL 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 segundo Biênio (2013/2014), tendo sido instalada oficialmente no dia 28 de junho de 2011.

SENADORA	CARGO
Lúcia Vânia <sup>1</sup> (PSDB-GO)	Ouvidora-Geral

1. Tomou posse como Ouvidora-Geral em 16.04.2013.

## O.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.

## O.3 – METODOLOGIA E HISTÓRICO DA EVOLUÇÃO DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA NO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO 2013.

- a) Total de mensagens recebidas: 2.673
- b) Respondidas: 2.603
- c) Média mensal: 222

Os dados estatísticos informados foram coletados a partir do sistema de gestão de informação Gabflow, utilizado para o gerenciamento de demandas recebidas pela Ouvidoria. O procedimento para a publicação desses dados observou o critério de confidencialidade no que se refere à identificação de cada cidadão. O perfil dos mesmos 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, por sua vez, também são organizadas por grupos e subgrupos temáticos. Nesta metodologia, o agrupamento de temas se dá a partir da classificação das mensagens de acordo com o assunto principal identificado na manifestação enviada.

Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria do Senado Federal, no período de 1º de janeiro de 2013 a 31 de dezembro de 2013, recebeu 2.673 mensagens.

É fundamental ressaltar ainda que, no período ora analisado, a Ouvidoria registrou 365 manifestações classificadas como Fora da Competência, uma vez que faziam referência à atuação de outros órgãos da administração pública, pedidos particulares, entre outros. Nesses casos, as respostas enviadas informaram o papel da Ouvidoria do Senado e a relação de organismos públicos responsáveis pelo esclarecimento das dúvidas colocadas.

Distribuição por Tipo de Abordagem		
Solicitação	1.090	40,78%
Reclamação	695	26,00%
Crítica	559	20,91%
Sugestão	213	7,97%
Elogio	71	2,66%

<b>Distribuição por Tipo de Abordagem</b>		
Não Identificado	24	0,90%
Denúncia	21	0,79%
<b>Total</b>	<b>2.673</b>	<b>100%</b>

<b>Distribuição por Região</b>		
Sudeste	1.338	50,06%
Nordeste	498	18,63%
Sul	386	14,44%
Centro-Oeste	352	13,17%
Norte	87	3,25%
Não Informado	12	0,45%
<b>Total</b>	<b>2.673</b>	<b>100%</b>

<b>Distribuição por Tema</b>		
Atuação Parlamentar	730	27,31%
Gestão Administrativa	432	16,16%
Trabalho e Emprego	197	7,37%
Segurança Pública	183	6,85%
Processo Legislativo	133	4,98%
Outros	633	23,68%
Fora da Competência	365	13,66%
<b>Total</b>	<b>2.673</b>	<b>100%</b>

<b>Distribuição por Assunto</b>		
Atuação Parlamentar Geral	453	16,95%
Exemplar de Publicação	160	5,99%
PLS nº 268/2002 – Ato Médico	153	5,72%
Atuação de Parlamentares Específicas	123	4,60%

<b>Distribuição por Assunto</b>		
Reforma do Código Penal	114	4,26%
Outros	1.670	62,48%
<b>Total</b>	<b>2.673</b>	<b>100%</b>

<b>Distribuição Unidade da Federação</b>		
SP	633	23,68%
RJ	329	12,31%
MG	326	12,20%
DF	208	7,78%
BA	149	5,57%
PR	134	5,01%
RS	133	4,98%
SC	119	4,45%
PE	91	3,40%
CE	75	2,81%
GO	71	2,66%
ES	50	1,87%
PB	50	1,87%
MT	42	1,57%
RN	39	1,46%
MS	31	1,16%
AL	31	1,16%
PA	27	1,01%
MA	24	0,90%
SE	20	0,75%
RO	20	0,75%
PI	19	0,71%
AM	14	0,52%

<b>Distribuição Unidade da Federação</b>		
TO	12	0,45%
AP	5	0,19%
AC	5	0,19%
RR	4	0,15%
Não Informado	12	0,45%
<b>Total</b>	<b>2.673</b>	<b>100%</b>

## **O.4 – PERÍODO DE DIVULGAÇÃO DOS RELATÓRIOS**

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

## **O.5 – EVENTOS E REUNIÕES ADMINISTRATIVAS**

- a) Evento de posse da Senadora Lúcia Vânia como Ouvidora-Geral do Senado, para o Biênio 2013/2014;
- b) Reunião com a Ministra da Secretária de Direitos Humanos da Presidência da República, Maria do Rosário, a fim de conhecer o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria daquela Secretaria.
- c) Reunião com a Secretária-Geral da Mesa do Senado, Cláudia Lyra Nascimento e o Diretor de Comunicação do Senado, Davi Emerich. O encontro serviu para discutir um plano de comunicação, com o intuito de difundir o trabalho da Ouvidoria dentro e fora do Senado Federal;
- d) Reunião com o Ouvidor-Geral da União, Doutor José Eduardo Romão, com o objetivo de discutir o modelo de comunicação das ouvidorias públicas com a sociedade;
- e) Reunião com o Ouvidor do Tribunal de Contas da União, Doutor Eduardo Duailibe Murici, com o objetivo de ampliar a parceria firmada em 2011, pelo Acordo de Cooperação entre as Ouvidorias do Senado Federal, Câmara dos deputados e Tribunal de Contas da União;
- f) Reunião com a equipe do Canal Alô Senado, com o objetivo de estreitar a relação entre os canais que se dedicam ao atendimento do cidadão, à transparência da gestão pública e o acesso à informação no Senado;
- g) Em parceria com a Câmara dos Deputados e o Tribunal de Contas da União, participou da organização do Seminário Nacional das Ouvidorias do Legislativo Federal. O evento possibilitou a troca de informações e debates acerca das formas mais eficientes de integração entre os cidadãos e as ouvidorias públicas;
- h) Participação na comemoração dos 15 anos da Ouvidoria da Previdência Social;
- i) Realização da 1ª videoconferência da Ouvidoria do Senado, que debateu o papel das ouvidorias públicas diante das reivindicações por maior participação popular;
- j) Participação no I Simpósio de Ouvidorias Judiciárias que debateu, na ocasião, temas como: à atuação das Ouvidorias na garantia do direito de acesso à informação, a importância das ouvidorias no sistema de Justiça e a contribuição da ouvidoria para a gestão do Poder Judiciário.

## **O.6 – PUBLICAÇÕES**

- a) Elaboração da Cartilha da Ouvidoria com perguntas e respostas que ajudam o cidadão a compreender o que é, o que faz e como trabalha a Ouvidoria do Senado;
- b) Publicação mensal dos dados estatísticos da Ouvidoria na resenha da Secretária-Geral da Mesa, a fim de dar publicidade dos trabalhos no período;
- c) Distribuição mensal dos relatórios estatísticos da Ouvidoria aos Senhores Senadores;
- d) Vídeos explicativos da Lei de Acesso à Informação divulgados por meio da TV. Senado;
- e) Reformulação do Portal da Ouvidoria a fim de facilitar a navegação do público que deseja conhecer o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria;
- f) Publicação de 3 (três) Boletins Informativos da Ouvidoria que trouxeram, em cada edição, as ações desenvolvidas pela ouvidoria no bimestre informado;
- g) Elaboração do primeiro relatório gerencial da Ouvidoria, que reuniu as ações desenvolvidas pelo órgão em 2013.