

## K.2 - OUVIDORIA DO SENADO FEDERAL - OUVSF

(Ato da Comissão Diretora nº 05, de 2005 - Resolução do Senado Federal nº 01, de 2005)  
(Regulamentada pelo Ato da Mesa do Senado Federal nº1, de 16 de junho de 2011)

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.

Em 2014, o Ato da Comissão Diretora nº 8, art. 238, alterou a estrutura orgânica da Ouvidoria do Senado, incorporando a Coordenação de Pesquisa e Opinião (COPOP) à estrutura da Ouvidoria. Em novembro de 2014, a nomenclatura da Coordenação de Pesquisa e Opinião e as suas atribuições foram alteradas a partir do Ato da Comissão Diretora nº 15, de 2014.

### K.2.1 - Composição inicial e final da Ouvidoria do Senado Federal

Em:03/02/2014	
SENADOR	CARGO
Senadora Lúcia Vânia*(PSDB-GO)	OUVIDORA-GERAL

\*. Tomou posse como Ouvidora-Geral em 16.04.2013.

### K.2.2 – Atribuições da Ouvidoria do Senado Federal

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.

### K.2.3 – Apresentação

No início de 2013 metas foram traçadas: maior interlocução entre os órgãos do Senado encarregados de interagir com a sociedade; tornar os senadores mais acessíveis à população; retorno mais ágil às demandas registradas; maior visibilidade do órgão dentro e fora do Senado; criar mecanismos que permitissem maior participação do cidadão nas questões administrativas e legislativas da Casa; ampliação de contatos com outras ouvidorias para troca de informações e experiências.

Este documento apresenta as estatísticas de atendimento e as medidas adotadas em 2014, em continuidade aquelas iniciadas em 2013, para melhorar cada vez mais os serviços prestados à população como: a adoção de critérios mais rigorosos no acompanhamento das demandas, com a obrigação de respostas com conteúdo e em tempo satisfatórios, a Realização da 1ª videoconferência da Ouvidoria do Senado, que debateu o papel das ouvidorias públicas diante das reivindicações por maior participação popular e Seminário Nacional das Ouvidorias do Legislativo Federal, 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; Publicação mensal dos dados estatísticos da Ouvidoria na resenha da Secretária-Geral da Mesa, a fim de dar publicidade dos trabalhos no período; Distribuição mensal dos relatórios estatísticos da Ouvidoria aos Senhores Senadores; Elaboração de Vídeos explicativos da Lei de Acesso à Informação divulgados por meio da TV. Senado; Reformulação do Portal da Ouvidoria a fim de facilitar a navegação do público que deseja conhecer o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria; Publicação de 3 (três) Boletins Informativos da Ouvidoria que trouxeram, em cada edição, as ações desenvolvidas pela ouvidoria no bimestre informado; Elaboração do primeiro relatório gerencial da Ouvidoria, que reuniu as ações desenvolvidas pelo órgão em 2013, entre outras. Além dessas, várias ações foram realizadas em 2014, em continuidade a esse trabalho, que seguem listadas neste documento.

## K.2.4 – Eventos

**a. Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas**

A Ouvidora-Geral do Senado Federal, senadora Lúcia Vânia (PSDB-GO); o senador Paulo Paim (PT-RS); e o ouvidor da Petrobras, Paulo Otto, participaram da mesa "Desafios e perspectivas para a proposição de Projeto de Lei sobre Ouvidorias", no dia 20 de março, quinta-feira. Foi o terceiro dia do evento, promovido pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e realizado entre os dias 18 e 20 de março, no auditório do Banco Central do Brasil, em Brasília.

**b. V Seminário Nacional de Ouvidores do Sistema Confea/Crea e Mútua**

Temas como "A ouvidoria e o tratamento de denúncia anônima" e "Minuta de decreto que institui o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal" foram abordados no evento, onde se falou sobre a importância do marco legal das ouvidorias, cujo objetivo seria reduzir a burocracia e melhorar a vida do cidadão. "O marco legal tornou-se indispensável como forma de aperfeiçoamento da democracia", destacou a Ouvidoria do Senado por meio de mensagem lida aos participantes do evento.

**c. Encontro Nacional das Ouvidorias**

Em 19 de maio de 2014, a Ouvidoria do Senado participou do evento de formalização dos acordos de cooperação técnica da Ouvidoria do Superior Tribunal de Justiça (STJ) com o Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) e com a Procuradoria-Geral da República (PGR) para integração dos sistemas informatizados operacionais das respectivas ouvidorias.

## K.2.5 – Comunicação

**a. Programa Cidadania – TV Senado**

A Ouvidora-Geral do Senado, senadora Lúcia Vânia (PSDB-GO), e o Ouvidor Geral da União, Eduardo Romão, participaram do programa Cidadania, da TV Senado, que abordou temas debatidos no Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas, realizado pela OGU/CGU. O programa foi ao ar no dia 24 de março de 2014.

**b. Programa Espaço Ouvidoria**

Os ouvintes da Rádio Senado contam, desde março de 2014, com mais um canal de comunicação com a Ouvidoria. Entrou no ar o programa Espaço Ouvidoria, apresentado pela Ouvidora-Geral, Senadora Lúcia Vânia (PSDB-GO) com a participação de senadores convidados em 7 (sete) edições, das 9 (nove) que foram ao AR em 2014. A produção do programa entra em contato, por telefone, com os ouvintes, que são respondidos no ar pela senadora e por seus convidados.

**c. Pronunciamento da Ouvidora Geral, Senadora Lúcia Vânia.**

A Ouvidora-Geral do Senado, senadora Lúcia Vânia, realizou pronunciamento em plenário no dia 13 de fevereiro de 2014. No discurso a senadora ressaltou o envio aos senadores do relatório gerencial da Ouvidoria, em 2013, e agradeceu o apoio recebido dos parlamentares e dos demais órgãos administrativos do Senado.

## K.2.6 – Reuniões Técnicas e Capacitação

**a. Reunião com o Ouvidor Geral do Estado de Minas Gerais**

A ouvidora do Senado Federal, senadora Lúcia Vânia (PSDB-GO) recebeu o Ouvidor Geral do Estado de Minas Gerais, Fábio Caldeira, em 12 de março de 2014. Além de temas relevantes para a eficiência da Ouvidoria Pública no Brasil, a reunião tratou sobre a possibilidade de realização de um seminário conjunto, com abrangência nacional, sobre as Ouvidorias, instituição reconhecida como a voz do cidadão nos órgãos públicos.

**b. Reunião da Senadora Lúcia Vânia com a equipe da Controladoria Geral da União**

A senadora Lúcia Vânia recebeu o ouvidor-adjunto da Ouvidoria-Geral da União, Gilberto Waller; o coordenador-geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias, Paulo Marcello Marques; e o servidor da Ouvidoria-geral da União, Márcio Cunha. No encontro a Senadora Lúcia Vânia ressaltou a importância da sistematização dos trabalhos desenvolvidos pelas Ouvidorias, da efetividade das respostas às manifestações dos cidadãos, do trabalho integrado desse órgão para atender melhor à sociedade.

**c. Visitas técnicas a outras ouvidorias**

A equipe da Ouvidoria do Senado realizou visitas técnicas às ouvidorias do Tribunal de Contas da União (TCU), da Previdência Social, da Controladoria Geral da União (CGU) e ao Serviço 0800 da Câmara dos Deputados em agosto e setembro de 2014. A busca de boas práticas de gestão foi o foco das reuniões com essas ouvidorias. Por meio da modelagem organizacional que as ouvidorias visitadas adotaram para melhor atender o cidadão, foi possível vislumbrar um novo cenário para esta nova fase da Ouvidoria do Senado, que teve o Serviço Alô Senado incorporado à sua estrutura.

- d. **Reunião da Senadora Lúcia Vânia para apresentação do Projeto da Nova estrutura da Ouvidoria**  
A Senadora Lúcia Vânia se reuniu com o diretor geral do Senado e Secretário Geral da Mesa, Luiz Fernando Bandeira; diretor da Secretaria de Comunicação Social do Senado, Davi Emerick; Diretora Adjunta da Secretaria de Transparência do Senado, Liu de Oliveira Lopes e sua equipe; o Diretor da Secretaria de Apoio a Órgãos do Parlamento, Rodrigo Cagiano Barbosa; e a equipe da Ouvidoria, para apresentação do projeto de Integração da Coordenação de Relacionamento com o Cidadão à estrutura da Ouvidoria.
- e. **Curso de Certificação em Ouvidoria Pública**  
Participação da servidora da Ouvidoria do Senado, Livia Rodrigues Costa, no curso de certificação em Ouvidoria Pública, oferecido pelo Instituto Serzedello Corrêa ligado ao Tribunal de Contas da União (TCU), no período de 17 a 21 de novembro de 2014.
- f. **Curso de Ouvidoria na Administração Pública**  
Participação das servidoras: Livia Rodrigues Costa, Cinthia Ferreira Leite e Silvia Sousa Garcia no curso de Ouvidoria na Administração Pública oferecida pela Ouvidoria Geral da União em parceria com o Instituto do Legislativo Brasileiro – ILB.
- g. **Grupo de Trabalho da LAI**  
Participação da servidora Regina Bezerra da Silva Fontes, no Grupo de Trabalho destinado a obter um padrão de atendimento às demandas da Lei de Acesso à Informação (LAI) para utilização por todas as unidades produtoras de Informação e documentação, que integram o Sistema de Informação do Senado Federal ao Cidadão.

## K.2.7 – Publicações

- a. 1ª Edição de 2014 do boletim da Ouvidoria do Senado Federal: A primeira edição de 2014 do Boletim da Ouvidoria teve como destaque a parceria com a Rádio Senado na produção do programa de rádio “Espaço Ouvidoria”. Essa é mais uma das ações da Ouvidoria em busca da ampliação e abertura de canais de comunicação com a sociedade. O primeiro programa foi ao ar no dia 28 de março de 2014.
- b. Relatório Gerencial da Ouvidoria do Senado Federal – Biênio 2013/2014.

## K.2.8 – Período de divulgação dos relatórios

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

## K.2.9 – Metodologia de gerenciamento das demandas.

- a) Total de mensagens recebidas: 1.613  
b) Respondidas até 31/12/14: 1.605 mensagens  
c) Média mensal: 134 mensagens

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 2014 a 31 de dezembro de 2014, recebeu 1.613 mensagens.

\* Deste total, foram registradas 246 manifestações classificadas como Fora da Competência, uma vez que faziam referência à atuação de outros órgãos da administração pública. Essas 246 manifestações não foram consideradas no cômputo da distribuição por Tipo de Abordagem.

Distribuição por Tipo de Abordagem *		
Solicitação	513	37%
Reclamação	344	25%
Crítica	256	19%
Sugestão	183	13%
Não Identificado	36	3%
Elogio	27	2%
Denúncia	8	1%
<b>Total *</b>	<b>1.367</b>	<b>100%</b>

Distribuição por Região		
Sudeste	788	49%
Nordeste	314	19%
Sul	237	15%
Centro-Oeste	211	13%
Norte	54	3%
Não Informado	9	1%
<b>Total</b>	<b>1.613</b>	<b>100%</b>

Distribuição por Tema		
Gestão Administrativa	289	18%
Atuação Parlamentar	270	17%
Processo Legislativo	190	12%
Segurança Pública	115	7%
Seguridade Social e Previdência	99	6%
Outros	404	25%
Fora da Competência	246	15%
<b>Total</b>	<b>1613</b>	<b>100%</b>

Distribuição por Assunto		
Sugestões Legislativas	187	12%
Atuação Parlamentar Geral	120	7%
Exemplar De Publicação	98	6%
Poder Executivo Federal	79	5%
Orçamento Público	63	4%
Outros	1066	66%
<b>Total</b>	<b>1613</b>	<b>100%</b>

Distribuição Unidade da Federação					
SP	346	21,5%	MG	217	13,5%
RJ	195	12,1%	DF	136	8,4%
BA	93	5,8%	SC	83	5,1%
PR	78	4,8%	RS	76	4,7%
CE	61	3,8%	PE	58	3,6%
GO	40	2,5%	ES	30	1,9%
RN	24	1,5%	PB	22	1,4%
MS	19	1,2%	PA	19	1,2%
MT	16	1%	AL	15	0,9%
SE	14	0,9%	PI	14	0,9%
AM	13	0,8%	MA	13	0,8%
RO	8	0,5%	TO	5	0,3%
AP	3	0,2%	RR	3	0,2%
AC	3	0,2%	Não informado	9	0,6%
<b>Total</b>	<b>907</b>	<b>56,6%</b>	<b>Total</b>	<b>706</b>	<b>43,4%</b>
<b>Total Geral</b>		<b>1613</b>		<b>100%</b>	

## K.2.10 - Metodologia e histórico da evolução do processo de integração da Coordenação de Relacionamento com o Cidadão/ Alô Senado.

Em julho de 2014, o Ato da Comissão Diretora do Senado nº 8, art. 238, alterou a estrutura orgânica da Ouvidoria do Senado, incorporando a Coordenação de relacionamento com o Cidadão à sua estrutura.

Os dados abaixo demonstram o quantitativo de manifestações registradas por meio do Alô Senado no período de julho a Dezembro, distribuídas aos senadores, comissões temáticas e aos órgãos administrativos da Casa.

Número de Registro de Demandas			
Mês	MENSAGEM	SERVIÇO	INFORMAÇÃO
Julho	2.841	888	3.256
Agosto	1.940	825	3.127
Setembro	1.878	796	2.793
Outubro	4.485	821	3.296
Novembro	5.109	804	3.516
Dezembro	4.210	621	2.640
Total	20.463	4.755	18.628

## K.2.11 – Considerações Finais

No Biênio 2013/2014 houve um grande esforço com a finalidade de se intensificar, cada vez mais, a divulgação dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria.

Foram identificados os diversos canais de comunicação do Senado com a sociedade e seus gargalos, a heterogeneidade nos processos e a diversidade no tratamento das informações.

A Ouvidoria está se reestruturando para alcançar a excelência que a sociedade brasileira exige e merece. O Alô Senado, por exemplo, que recebia grande parte das manifestações sociais e as reencaminhava, foi incorporado à estrutura. Com isso, garante-se a uniformidade no atendimento ao cidadão e no encaminhamento de seus questionamentos.

Esperamos, dessa forma, alcançar sempre um maior número de cidadãos, garantido a eles respostas ainda mais rápidas e completas.

As mudanças continuarão sendo feitas e os resultados virão em 2015.