

De 1º janeiro a 14 de junho de 2016, 35.630 manifestações foram recebidas, sendo 15.214 respondidas prontamente pelo (0800) e 20.416 registradas.

Das 20.416 manifestações, 19.202 (94%) foram respondidas após pesquisas ou consultas a outras áreas do Senado e 1.214 (5,8%) manifestações estavam pendentes, dentro do prazo regimental de resposta, no momento do fechamento desse relatório.

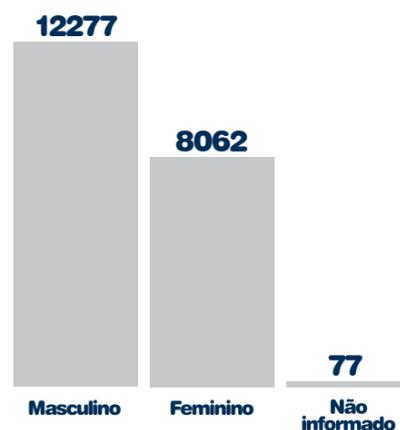
Os gráficos abaixo ilustram apenas as 20.416 manifestações registradas

Assuntos em Destaque



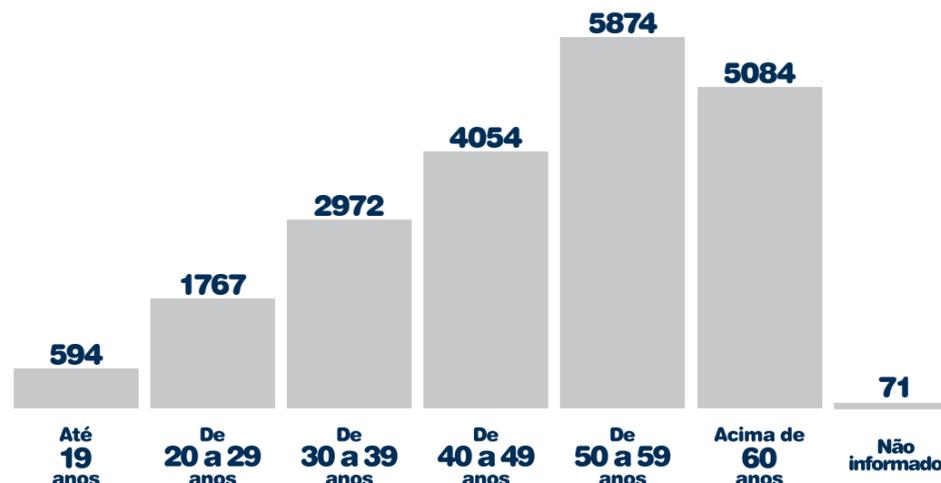
Manifestações por Gênero

Total de manifestações: 20.416



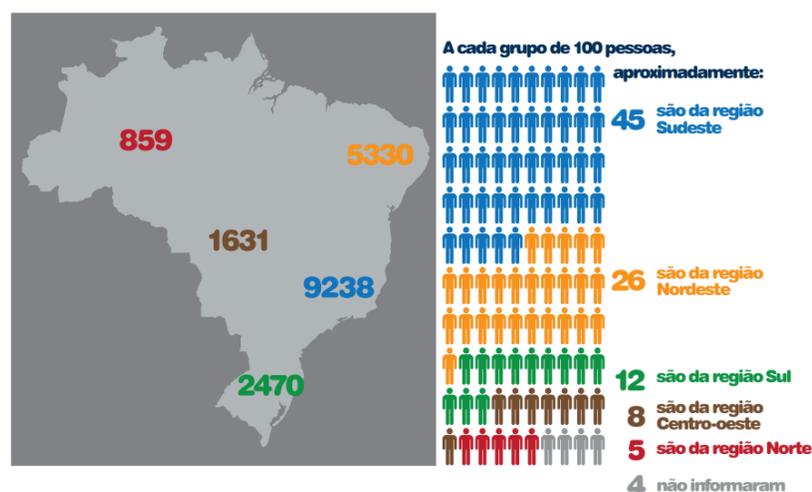
Manifestações por Faixa Etária

Total de manifestações: 20.416



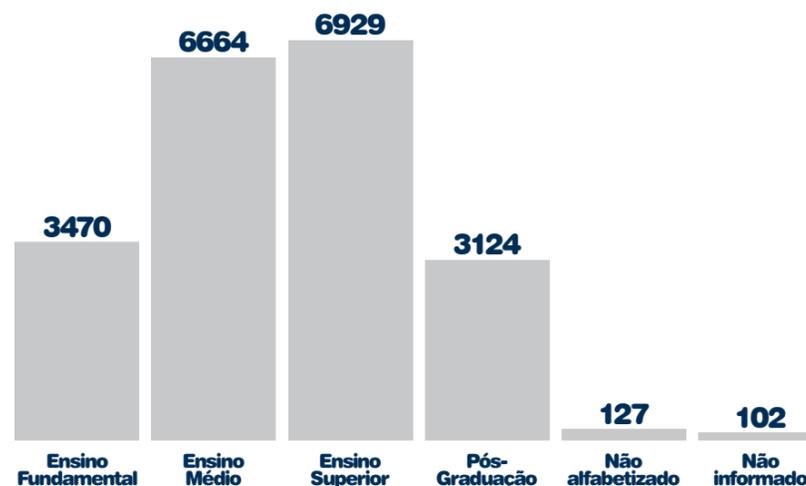
Manifestações por Região

Total de manifestações: 20.416



Manifestações por Escolaridade

Total de manifestações: 20.416



Boletim da Ouvidoria

Senado Federal – Brasília/2016 – 7ª edição



Cinco anos a serviço da participação popular

O parlamento é, por excelência, o espaço da democracia onde os representantes do povo podem ir à tribuna e falar. Mas vivemos em um tempo em que mais do que isso, é preciso ouvir. Nós precisamos continuar ouvindo as vozes que vêm das ruas. Não é por outro motivo que o Senado tem ampliado constantemente o diálogo com a sociedade, alcançando excelentes resultados na conversa com os cidadãos. Prova disso são os números expressivos apresentados pela Ouvidoria desta Casa nos balanços que tem realizado.

Com a racionalização dos canais e com o aperfeiçoamento dos processos de comunicação entre a Casa e o cidadão, sem aumentar despesas, o Senado estabeleceu o compromisso, a garantia,

de que as manifestações dos cidadãos não fiquem sem resposta.

Por meio da Ouvidoria, além de dizer o que pensa, o cidadão também pode participar efetivamente do processo legislativo. Em parceria com a Secretaria-Geral da Mesa, por meio do e-Cidadania, a Ouvidoria possibilita, além da internet, que os cidadãos participem por telefone, ao vivo, de audiências públicas realizadas pelas comissões temáticas do Senado. Em parceria com a Secretaria de Comunicação Social, a Ouvidoria também presta esclarecimentos aos cidadãos por meio de um programa de Rádio, quando senadores respondem aos questionamentos registrados pelos diversos canais de atendimento oferecidos pela Casa.

PALAVRA DO PRESIDENTE

O nosso objetivo de aproximar cada vez mais o Senado da população brasileira seria impossível não fosse o trabalho que a Ouvidoria vem executando ao longo destes cinco anos de existência de sua instituição. Com muita satisfação, constato que este primeiro quinquênio já foi suficiente para alcançarmos resultados que expressam a competência da nossa ouvidora, senadora Lúcia Vânia, também com o seu engajamento tornou o órgão cada vez mais importante na estrutura do Senado Federal.

Como não poderia deixar de ser, a aposta feita pela Ouvidoria na interatividade, foi determinante para que as seis mil demandas - de toda ordem - que recebemos em média a cada mês não fiquem sem uma resposta adequada. A Ouvidoria tem sido, portanto, não apenas uma ponte, com seus diversos meios de acesso, entre os cidadãos e o Senado - entre os quais sobressaem o Alô Senado e as mensagens eletrônicas - mas também uma instância que facilita e estimula a resolução de muitos de problemas que nos são apontados pela sociedade.

Assim é que a Ouvidoria do Senado tem atuado como uma rede na qual se imbricam as diversas demandas populares, e na qual o trabalho competente de toda a equipe, selecionando-as e categorizando-as, faz



com que possamos celeremente tê-las como indicadoras de diretrizes a serem consideradas nos nossos trabalhos legislativos. E desta maneira, tenhamos os demandantes como coautores na construção de uma agenda, de tal forma participativa e democrática, que podemos chamá-la de um verdadeiro espaço público de nossa cidadania.

Parabéns a todos que contribuem para o sucesso da Ouvidoria e o meu muito obrigado a todos.

Renan Calheiros
Presidente do Senado Federal



PALAVRA DA OUVIDORA-GERAL

E ste boletim coincide com o aniversário de 5 anos da Ouvidoria do Senado.

Sabemos, por excelência, que o parlamento simboliza o espaço democrático, onde os representantes do povo, entre outras coisas, usam a tribuna para manifestar o seu pensamento.

Entretanto, estamos em tempos que exigem ouvidos aguçados da parte do parlamento, para auscultar o que a população tem a nos dizer.

Por este motivo, o Senado, através da Ouvidoria, tem feito um esforço para manter a interlocução com a sociedade em nível de excelência.

Em busca da excelência foram feitos um diagnóstico dos serviços prestados e, ainda, a modelagem e a implementação de nova metodologia de trabalho. A partir dessas ações preliminares foram implantados a racionalização de métodos e os procedimentos de

controle. Um grande salto foi a unificação dos canais de atendimento ao cidadão que, de forma integrada, passaram a dar mais respostas ao cidadão.

É sobre este esforço que o Boletim fala, expressando os excelentes resultados alcançados na conversa com os cidadãos.

A leitura mostrará, entre outras coisas, que temos recebido, e respondido, em média, 6 mil manifestações/mês. Mostrará a parceria estabelecida com os demais órgãos de comunicação do Senado para que o cidadão que queira falar com o Senado possa fazê-lo com agilidade e receba a sua resposta.

De fato a Ouvidoria significa transparência e a disposição de colocar os senadores, e a sua atuação parlamentar, ao alcance do conhecimento da população.

Boa leitura.

Senadora Lúcia Vânia
Ouvidora-Geral do Senado

rádiosenado

PROGRAMA ESPAÇO OUVIDORIA

1º PROGRAMA **FEVEREIRO DE 2016**



TEMAS

Crise na Saúde Pública - Informações sobre transgênicos nos rótulos dos produtos
Senador Cristovam Buarque e Senadora Lúcia Vânia, Senador Humberto Costa

2º PROGRAMA **MARÇO DE 2016**



TEMAS

Violência contra a mulher, mudanças no Código Penal e Lei de inclusão das pessoas com deficiência
Senadora Simone Tebet, Senador José Medeiros, Senador Paulo Paim.

3º PROGRAMA **ABRIL DE 2016**



TEMAS

Piso Nacional dos Professores, criação de partidos, processo de Impeachment
Presidente do Senado, Senador Renan Calheiros, Senadora Vanessa Grazziotin, Senador Álvaro Dias, Senador Antonio Anastásia

4º PROGRAMA **MAIO DE 2016**



TEMAS

Possibilidade de Operadoras Mudarem a Forma de Cobrança e Pacotes de Internet Fixa
Senadores José Medeiros e Randolfe Rodrigues, Senador Magno Malta e Senadora Regina Sousa

4º PROGRAMA **MAIO DE 2016**



TEMAS

Incentivos concedidos a projetos culturais no Brasil por meio da Lei Rouanet
Regulamentação Nacional do UBER
Senadores Magno Malta e Ricardo Ferraço

Dúvidas, críticas e reclamações

recebidas na Ouvidoria

são respondidas diretamente

pelos senadores.

O programa Espaço Ouvidoria vai

ao ar pela "Rádio Senado" sempre

na última sexta-feira do mês, logo

após o programa Conversa com

o Senador, às 8h40.

Ouvidoria
do Senado Federal

www.senado.gov.br/ouvidoria
(preencher formulário)

www.senado.gov.br/falecomosenado
(preencher formulário)

Alô Senado: 0800 612211

Carta

Senado Federal Via N2,
Anexo D, BL.4,
CEP:70165-900 Brasília, DF

Formulários

Disponíveis nas urnas espalhadas
pelo Senado Federal.

E-mail Institucional:
ouvidoria@senado.leg.br

Assessoria Técnica:
(61) 3303-1211

Expediente:
Ouvidora-Geral do Senado
Senadora Lúcia Vânia

Secretário-Geral da Mesa
Luiz Fernando Bandeira de Mello

Diretora-Geral
Ilana Trombka

Assessor Especial
Heldo Mulatinho

Coordenadora de Relacionamento
com o Cidadão
Regina Bezerra da Silva Fontes

Chefe do Serviço de Relacionamento
Público Alô Senado
Inaiara de Souza Golob

Infografia
Marcel Scherz

Projeto Gráfico
Marcel Scherz

Diagramação
Marcel Scherz

SENADO
FEDERAL





“Parabenizo a direção e toda a equipe da Ouvidoria do Senado Federal pela condução dos trabalhos de atendimento aos cidadãos e cidadãs brasileiras. A ampliação dos canais de comunicação e interação com a população é essencial para o bom funcionamento do serviço público e, principalmente, no caso do poder legislativo, para dar retorno à sociedade sobre o andamento dos trabalhos da casa e para atender às necessidades de informação. A comunicação direta entre o público e o legislativo contribui para o pleno exercício da cidadania e fortalece a democracia.

Por sua dedicação e empenho, parabenizo a senadora Lúcia Vânia, ouvidora-geral do Senado, que sempre buscou estimular a ampliação da participação popular junto aos canais de comunicação e transparência do Senado”. **Lídice da Mata (PSB/BA)**



“Na oportunidade em que estabelece e consolida um canal direto de interlocução com os cidadãos, a Ouvidoria do Senado insere e estimula a participação dos brasileiros no contexto político. A participação é algo fundamental na política, especialmente neste momento em que os cidadãos podem e devem colaborar com os representantes políticos compromissados com a transformação do sistema vigente. Causa-me enorme contentamento, como 1º ouvidor do Senado Federal, ver o processo de robustez por qual passa a Ouvidoria ao longo destes cinco anos, o que só vem a confirmar o acerto de todos aqueles que contribuíram para a implantação deste canal de intermediação da comunicação entre o cidadão e o Senado”

Flexa Ribeiro (PSDB/PA) 1º Ouvidor-Geral.



“A Ouvidoria é um importante instrumento para o promover o diálogo e a transparência dos órgãos públicos. O cidadão brasileiro está cada vez mais atento aos seus direitos e, a cada dia, aprende a utilizar todos os meios disponíveis para participar ativamente do processo democrático. É importante que nós, parlamentares, ouçamos, sempre que possível, a opinião da sociedade, antes de tomar decisões. A Ouvidoria do Senado é um canal prático de interação e de fácil acesso. Por meio dela, o cidadão não só registra críticas e sugestões, como também participa do processo legislativo e fiscaliza a atuação de seus parlamentares. Nas comissões das quais participo, tenho notado uma interação cada vez maior dos cidadãos, seja por telefone, por email, nas audiências interativas ou pelas consultas que o e-Cidadania realiza sobre os projetos em tramitação no Congresso Nacional”. **Fátima Bezerra (PT/RN)**



“Como todos sabem, a função da Ouvidoria é aproximar a gestão do órgão legislativo e a sociedade, porque a Ouvidoria é um órgão que faz uma auditoria permanente em todo o processo legislativo”.

José Maranhão (PMDB/PB)



“Acho que é fundamental o trabalho da Ouvidoria. É a oportunidade que o cidadão tem de mandar suas reclamações, fazer suas sugestões e estabelecer uma relação entre o Senado da República e a população”.

Waldemir Moka (PMDB/MS)



“Quero dar os parabéns à Ouvidoria do Senado pelo importante trabalho que tem feito de funcionar como caixa de ressonância dos anseios da sociedade brasileira em relação à instituição”.

Regina Sousa (PT/PI)



“As ouvidorias funcionam como os primeiros passos na direção da democracia direta, da participação efetiva do cidadão nos processos de condução política, como é o caso do Senado. Então as ouvidorias são fundamentais para extensão da democracia direta”.

João Capiberibe (PSB/AP)



No ensejo dos 5 anos da Ouvidoria do Senado Federal, cumprimento a Ouvidora-Geral, minha amiga Senadora Lúcia Vânia e sua competente equipe, pelo trabalho à frente desse órgão vital para o exercício democrático.

Tenho grande respeito pelas Ouvidorias públicas e seu papel quase transformador na vida do cidadão comum. Quando ocupei o honroso cargo de Presidente da Câmara dos Deputados, contribuí para a criação de sua Ouvidoria Parlamentar, em 2001. À frente do governo de Minas Gerais, instituí a Ouvidoria-Geral do Estado, em 2004. Isso porque acredito que as Ouvidorias representam a verdadeira voz do cidadão no cotidiano do Poder Público.

Aécio Neves (PSDB/MG)



“A Ouvidoria cumpre um papel fundamental, porque ter um órgão aqui no Senado que escuta a população, que encaminha as reivindicações da população, é muito positivo. Por isso, eu tenho sido um incentivador de ouvidorias, não só no Senado, mas acho que cada câmara de vereadores, cada assembleia legislativa deveria ter uma ouvidoria. Porque ali é o espaço onde as pessoas podem denunciar, apresentar propostas, criticar, enfim, exercer a cidadania em sua plenitude usando o instrumento da ouvidoria”.

Paulo Paim (PT/RS)



“Diz respeito à transparência que se exige especialmente do parlamento, que é caixa de ressonância da sociedade. As aspirações, as apreensões, as angústias, as críticas e sugestões devem chegar aos senadores, como representantes de todo o país. Portanto, a Ouvidoria é um serviço de utilidade pública fundamental”.

Álvaro Dias (PV/PR)



“A grande importância da Ouvidoria é aproximar o Senado da população brasileira. Isso facilita o nosso trabalho e faz com que possamos votar com mais tranquilidade porque sabemos qual é a opinião do cidadão”.

Acir Gurgacz (PDT/RO)



“A importância da Ouvidoria é muito grande porque nós vivemos numa época cada vez mais de transparência, de exigência das comunidades, do povo, de saber tudo o que acontece na administração pública e, principalmente, numa época em que o foco da população brasileira está no Congresso Nacional. Por tudo o que se sabe, pelos incidentes, por suspeitas, por cobranças, então acho que jamais a Ouvidoria teve uma importância tão grande como agora para responder às cobranças e curiosidades da população”.

Lasier Martins (PDT/RS)



“Um senador da república, como representante eleito pelo povo, tem a obrigação de ouvir o cidadão, saber o que ele pensa e conhecer as demandas de seu estado. Neste sentido, a Ouvidoria do Senado Federal tem exercido papel fundamental na promoção deste diálogo entre parlamento e sociedade. Um estímulo para o exercício da comunicação pública. Parabéns a toda a equipe pelo trabalho desenvolvido”.

José Agripino (DEM-RN)

“Carta de Serviços ao Cidadão”

Ouvidoria do Senado atende a normas estabelecidas no “Decreto Cidadão”

Embora não seja subordinada ao “Decreto Cidadão” (Decreto 6.932 de 2009), a Ouvidoria do Senado preocupa-se em manter padrões de qualidade, eficiência e eficácia na prestação de serviços aos cidadãos. “Não temos ainda uma Carta de Serviços formalmente elaborada, mas temos um compromisso de um atendimento de excelência ao cidadão”, explica a ouvidora-geral do Senado, senadora Lúcia Vânia (PSB-GO).

A cartilha da Ouvidoria, juntamente com os Boletins Informativos e os Relatórios de Gestão disponibilizados à sociedade, pela Ouvidoria, reúnem perguntas e respostas que ajudam o cidadão a compreender o que é, o que faz e como trabalha a Ouvidoria do Senado Federal, bem como os tipos de manifestações que o órgão recebe.

O próximo passo será a elaboração da Carta de Serviços ao Cidadão, que conterá informações não apenas sobre os serviços prestados e como acessá-los, mas também sobre os compromissos estabelecidos quanto aos padrões de qualidade do atendimento.

“Ao ler as publicações, o cidadão passa a conhecer o papel da Ouvidoria e dos demais órgãos e instrumentos que possibilitam a efetiva participação popular nas atividades legislativas e administrativas do Senado. Isso é transparência, e facilita ainda mais o contato entre a população e os senadores. A rede de relacionamento com outros órgãos de atendimento da Casa inclui, além da Ouvidoria, o e-Cidadania, o Serviço de Informação ao Cidadão – responsável



Senadora Lúcia Vânia destaca os compromissos estabelecidos quanto aos padrões de atendimento

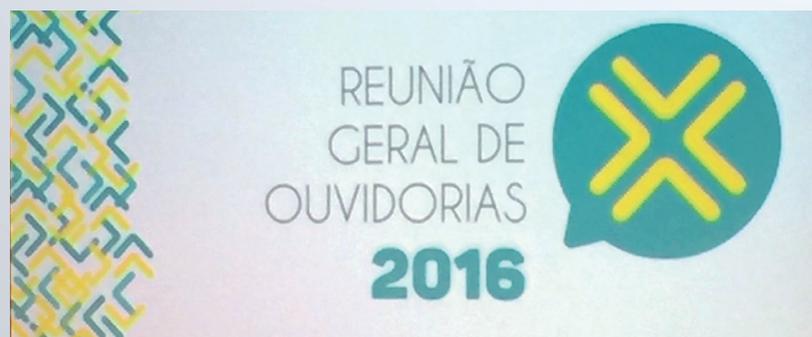
pelos pedidos de informação amparados pela Lei de Acesso à Informação –, o Serviço de Pesquisa Legislativa da Secretaria Geral da Mesa e a Secretaria Legislativa do Congresso Nacional. “Essas parcerias nos permitiram realizar uma atuação integrada e sistêmica, com compartilhamento de informações e eliminação de formalidades e exigências onerosas, esta última possibilitada pela acessibilidade do cidadão aos canais disponíveis”, ressalta a ouvidora.

Reunião Geral de Ouvidorias 2016

As servidoras Regina Fontes e Inaiara Golob, da Ouvidoria do Senado, participaram da Reunião Geral de Ouvidorias 2016. O evento é uma iniciativa da Ouvidoria-Geral da União e ocorre anualmente, com o objetivo de estimular o diálogo sobre o papel e os avanços do trabalho das ouvidorias públicas no Brasil.

“O encontro é uma oportunidade de trocar experiências e conhecer o que está acontecendo nas Ouvidorias públicas de todo o País. Com isso, podemos aprimorar nossos serviços e até mesmo ampliá-los para melhor atender à sociedade”. Regina Fontes

“A participação na Reunião Geral de Ouvidorias 2016 foi muito enriquecedora. Eventos como este promovem o aprendizado a partir do compartilhamento de experiências entre profissionais da área, ampliando horizontes e resultando no aperfeiçoamento dos processos de cada órgão”. Inaiara Golob



Ouvidoria do Senado é referência para sociedade

Só neste começo de 2016, de janeiro até a primeira quinzena do mês de junho, a Ouvidoria recebeu mais de 60% do total de manifestações registradas no ano passado. Em 2015, foram recebidas mais de 61 mil manifestações, que foram encaminhadas aos senhores senadores e às unidades técnicas da Casa, com posterior retorno ao cidadão. Desse total, 60.957 foram respondidas no tempo médio de 10 dias.



“Esses são apenas alguns dados para mostrar que não há dúvida. Ao entrar em contato com o Senado e ser atendido pela Ouvidoria, o cidadão tem a certeza de que está sendo ouvido. Ao ouvir, o Senado pode ter a certeza dos rumos que deve seguir, afirma a Senadora Lúcia Vânia.



Resposta da Sociedade

“Parabenizo ao Senado Federal pelo atendimento primoroso que dá aos brasileiros que a ele se dirigem.”

“Gostaria de manifestar satisfação no atendimento prestado pela Ouvidoria do Senado Federal.”

“Quero aqui agradecer aos membros dessa OUVIDORIA o empenho e a responsabilidade com a coisa pública, mesmo sendo uma simples mensagem elogiando os nossos representantes.” (sic)

“Eu parabenizo o Serviço de Relacionamento Público Alô Senado, que tem feito a ponte de interatividade entre o cidadão e o Senado Federal. A meu ver, a forma como a equipe que compõe o Alô Senado trabalha, incentiva o cidadão a participar da política brasileira, fazendo-o se sentir valorizado ao entrar em contato com a Ouvidoria.”

“Gostaria de parabenizar o Alô Senado, pois este foi o primeiro serviço de 0800 para o qual liguei e fui atendida na primeira tentativa. Muito eficiente.”

“Parabenizo o Senado Federal por disponibilizar o Alô Senado, que permite ao cidadão manifestar-se a respeito de assuntos políticos.”

“Parabenizo o Serviço de Relacionamento Público Alô Senado pela qualidade do atendimento prestado à população brasileira, pois o atendente ouve, pacientemente, a demanda e se mantém neutro em relação a ela, deixando o cidadão bem à vontade para enviar a sua manifestação.”