



# Ouvidoria

do Senado Federal

**Relatório estatístico**  
**Período de 01 de janeiro de 2014 a 31**  
**de dezembro de 2014**

**Senadora Lúcia Vânia**  
**Ouvidora-Geral do Senado**

## INTRODUÇÃO

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

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 do cidadão foi classificado em grupos de Gênero, Faixa Etária, Escolaridade e Naturalidade.

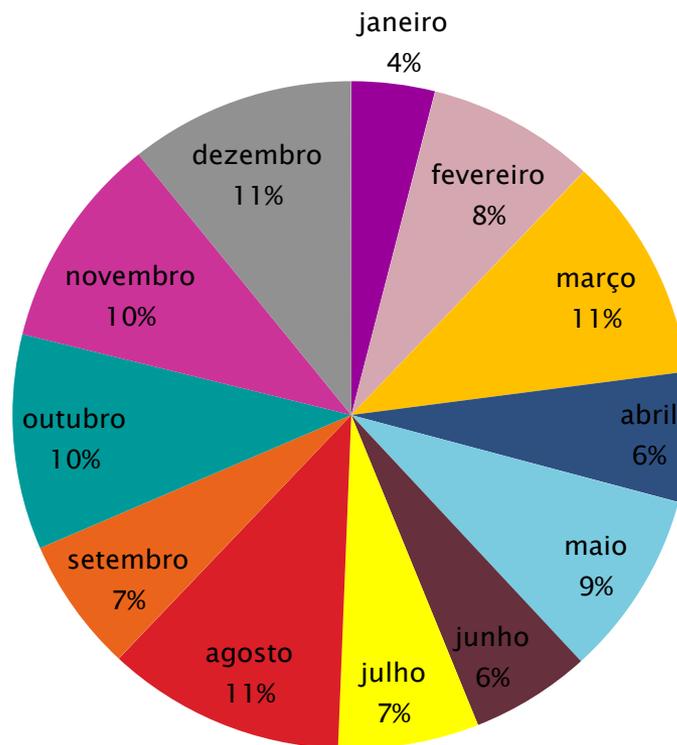
O conteúdo das mensagens foi analisado de acordo com o tipo de abordagem das manifestações (Solicitação, Reclamação, Críticas, Elogio, Denúncia e Sugestão), que, por sua vez, também são organizadas por grupos e subgrupos temáticos. Nesta metodologia, o agrupamento de temas se dá a partir da classificação 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 01 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014, recebeu 1.613 mensagens.

É fundamental ressaltar ainda que, no período analisado, a Ouvidoria registrou 246 manifestações classificadas como Fora da Competência, uma vez que faziam referência à atuação de outros órgãos da administração pública. Nesses casos, as respostas enviadas informaram o papel da Ouvidoria do Senado Federal.

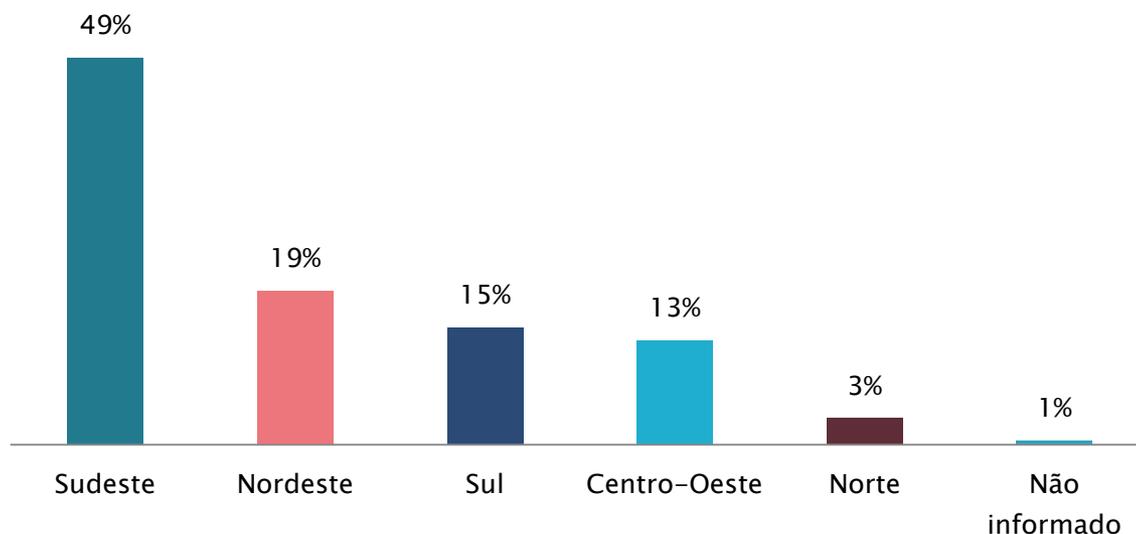
O gráfico abaixo mostra o total de demandas recebidas pela Ouvidoria, mês a mês, no período de 01 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014. No cômputo geral das 1613 manifestações, a maior incidência foi de 11%, registrada nos meses de março, agosto e dezembro.

## Mensagens recebidas no período



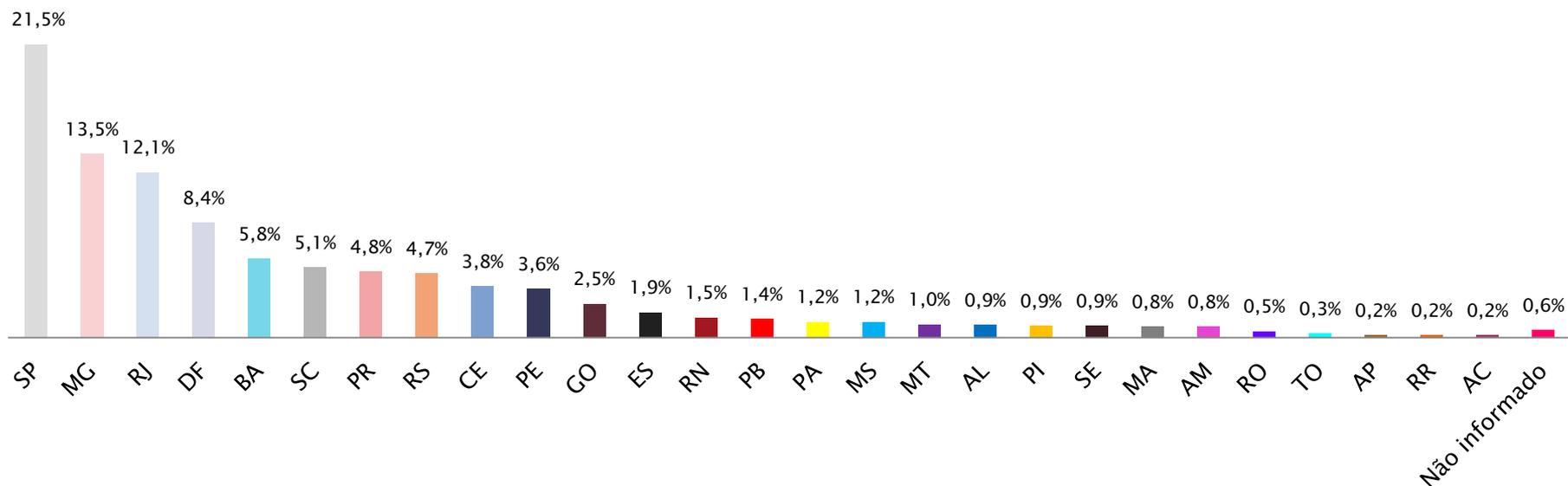
O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas pela Ouvidoria, no período de 01 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014, distribuídas por Região. O Sudeste manteve-se como líder no cômputo geral das manifestações (49%), principalmente por causa da grande participação dos Estado de São Paulo e Minas Gerais. Já a população do Norte foi a que menos registros fez na Ouvidoria no período analisado (3%).

## Mensagens classificadas por região



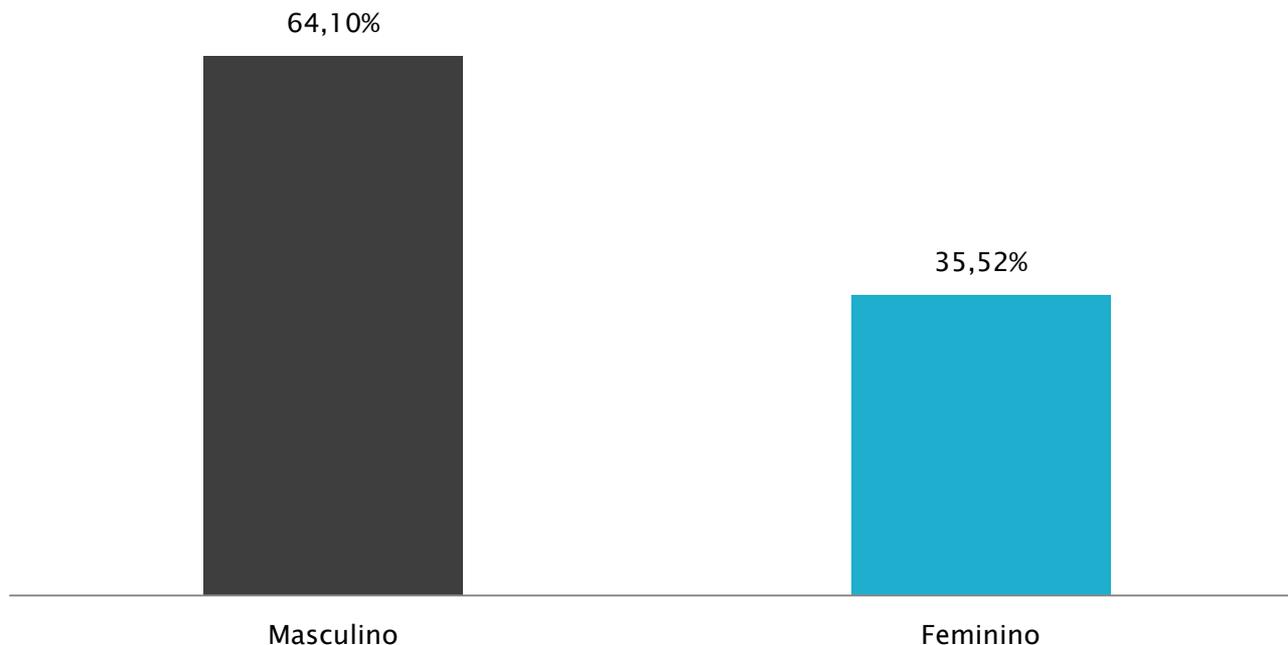
Na análise das mensagens computadas no período de 01 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014, os Estados de São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Distrito Federal foram os mais participativos. Nessa mesma análise os Estados do Amapá, Roraima e Acre foram os que menos registros fizeram com 3 (três) manifestações cada um, o que corresponde a 0,2% do total.

## Mensagens classificadas por unidade da federação



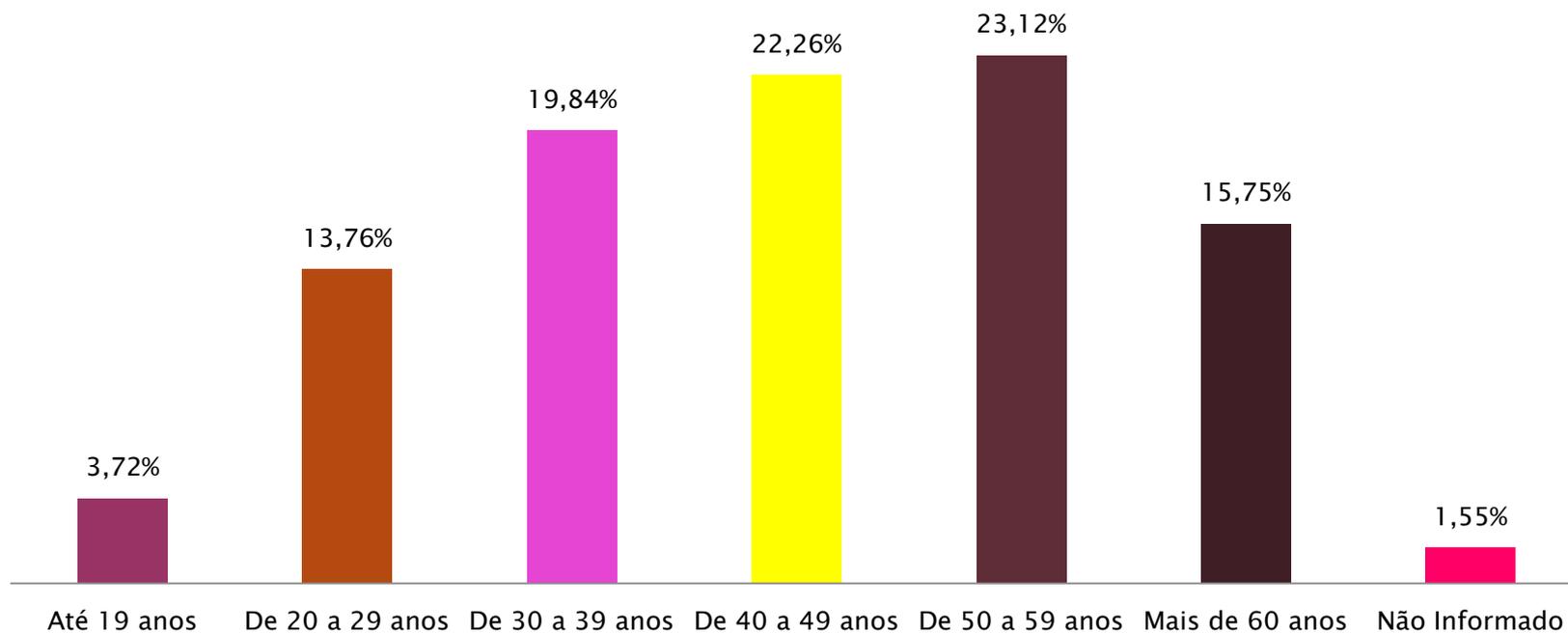
O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no período de 01 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014, distribuídas por Gênero. No cômputo total, foram registradas 1.613 mensagens, sendo 1.034 (64,10%) enviadas por pessoas do sexo masculino e 573 (35,52%) do sexo feminino. Foram consideradas 6 (seis) mensagens sem gênero identificado por corresponderem a 0,37% do total. Observa-se que a presença masculina tem se mantido superior à feminina desde o início das atividades da Ouvidoria do Senado, em junho de 2011.

## Mensagens classificadas por gênero



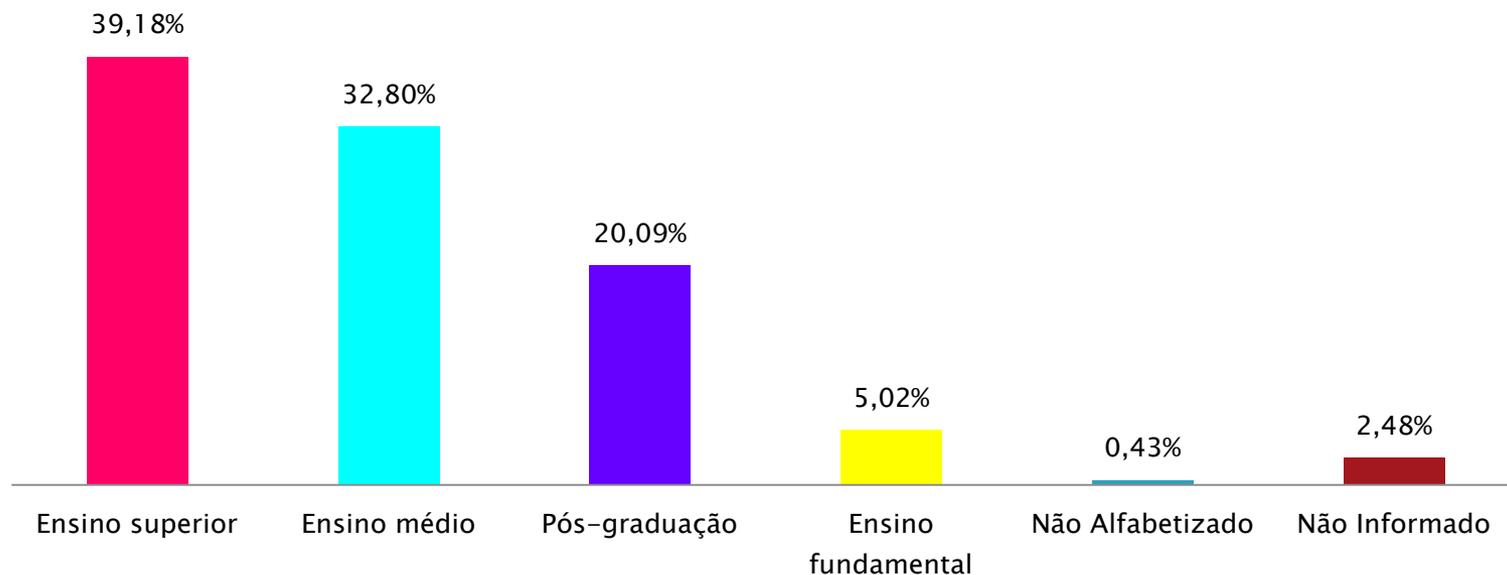
O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no período de 01 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014, distribuídas por faixa etária. Nesse quadro, percebe-se a proximidade de participação entre as faixas etárias de 30 a 39 anos, 40 a 49 anos e de 50 a 59 anos. As faixas de 20 a 29 anos e mais de 60 anos também foram próximas. A população de até 19 anos foi a que registrou menor participação.

## Distribuição por faixa etária



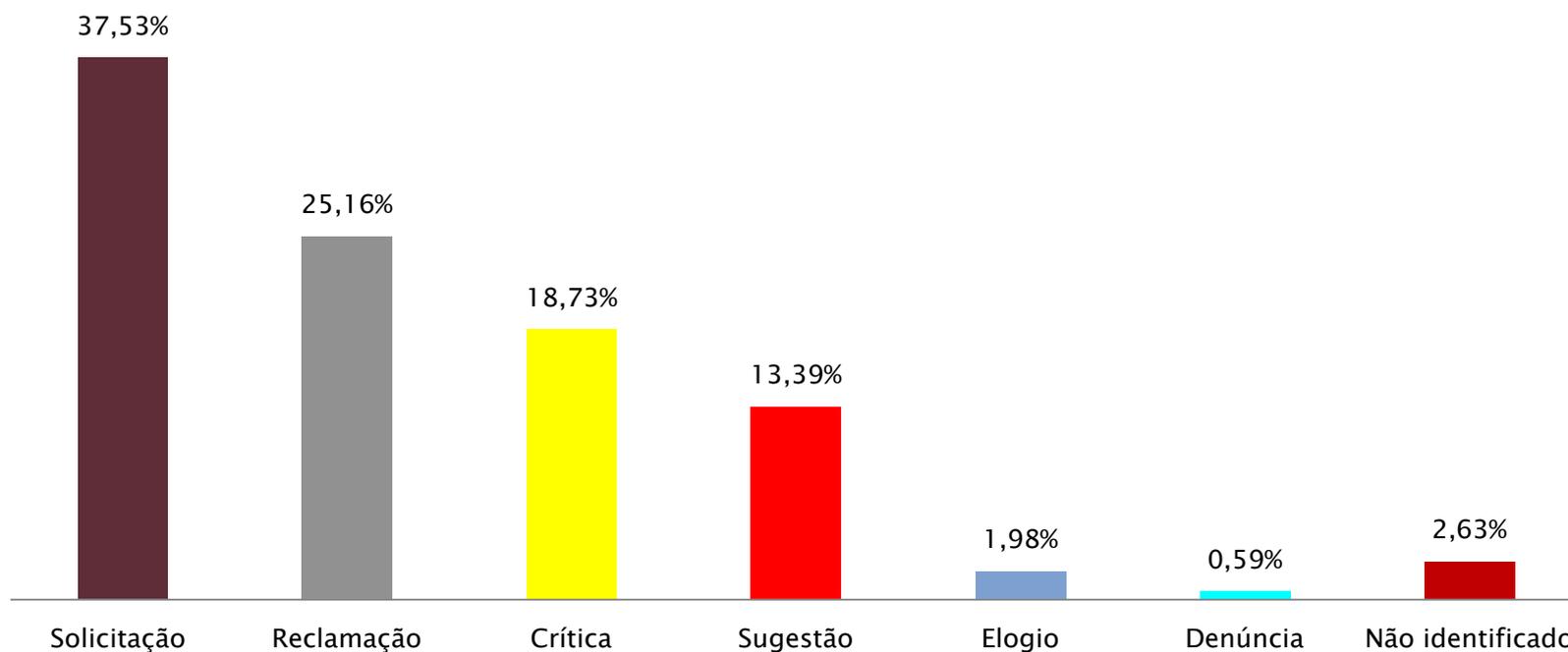
O gráfico abaixo mostra o total de demandas recebidas pela Ouvidoria, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2014, distribuídas por Escolaridade.

## Mensagens classificadas por escolaridade



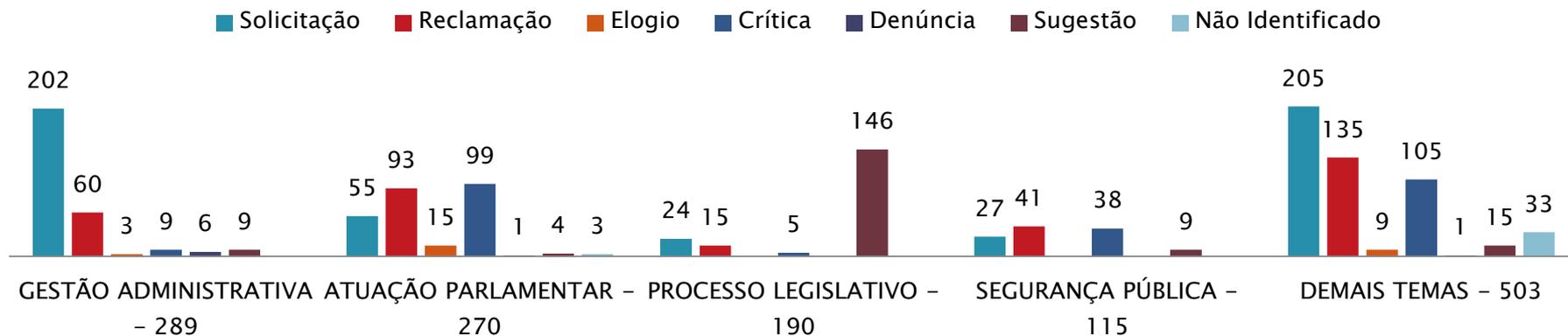
O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no período de 01 de janeiro de 2014 a 31 de dezembro de 2014, distribuídas por Tipo de Abordagem, com maior incidência registrada de solicitações e reclamações. Importante ressaltar que o percentual descrito como Não Identificado refere-se às mensagens cujo conteúdo era ininteligível. Também, para essa classificação, não foram consideradas as 246 mensagens identificadas como *Fora da Competência*.

## Distribuição por tipo de abordagem



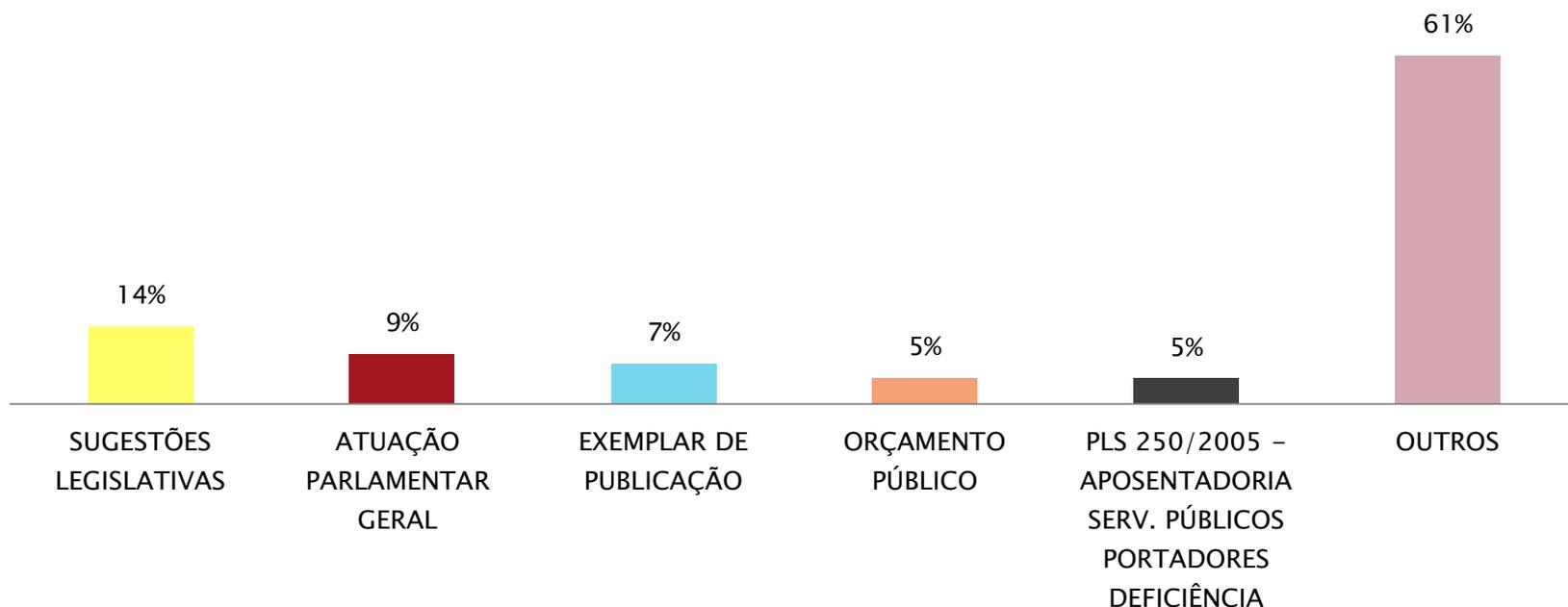
Este gráfico possibilita a visualização do cruzamento das 1613 mensagens recebidas no período apurado, classificadas quanto ao Tema e ao Tipo de Abordagem, com destaque para os quatro temas mais abordados. O tema Gestão Administrativa, que inclui manifestações referentes à solicitação de publicações em geral, gestão do portal do Senado e assuntos relacionados a infraestrutura da Casa, com 289 manifestações no total, contabilizou 39% das 513 solicitações registradas; Atuação Parlamentar, que engloba assuntos relacionados ao exercício direto da atuação dos senadores: discursos, votações em plenário, celeridade na apreciação de matérias, com registro de 270 manifestações no total, computou 39% das 256 críticas. Já o tema Processo Legislativo, das 190 mensagens recebidas no período, 146 são sugestões, que contabiliza 96% do total de sugestões recebidas. Por último destacamos o tema Segurança Pública, que reúne as demandas relacionadas à reforma do Código Penal e maioria penal, que registrou 115 demandas, representou 12% das 344 reclamações. Na classificação de mensagens por tema e tipo de abordagem não foram consideradas as 246 manifestações identificadas como *Fora da Competência*.

## Mensagens classificadas quanto ao tema e tipo de abordagem



O gráfico abaixo possibilita a visualização da distribuição das 1.613 mensagens recebidas e classificadas no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2014, quanto aos assuntos mais abordados. As mensagens relacionadas à sugestões legislativas correspondem a (14%) das manifestações, seguido de Atuação Parlamentar Geral (9%), pedidos de exemplar de publicação (7%), orçamento público (5%) e o Projeto de Lei do Senado - PLS nº 250/2005, com o mesmo percentual (5%). Na classificação de mensagens por assunto também não foram consideradas as 246 manifestações identificadas como *Fora da Competência*.

## Mensagens classificadas por assunto



## Formas de Contato

### Portal do Senado

<http://www.senado.leg.br/ouvidoria>

### Por telefone:

Registre sua manifestação pelo 0800-612211

### Por carta:

Senado Federal – Anexo II – Térreo – Sala da Ouvidoria  
CEP 70165-900

### Para contatos institucionais:

(61) 3303-5924 e (61) 3303-5928

### Urna

No *hall do Edifício*, entrada principal do Senado (Anexo I)  
Entrada do Senado, via N2 (Anexo II)  
Corredor das Comissões  
Corredor de entrada do ILB