



# Ouvidoria

do Senado Federal

Relatório estatístico  
Período Janeiro a Outubro de 2013

Senadora Lúcia Vânia  
Ouvidora-Geral do Senado





**Ouvidoria**  
do Senado Federal

## INTRODUÇÃO

O relatório da Ouvidoria é um dos meios pelos quais é feita a divulgação do balanço dos atendimentos realizados no período analisado.

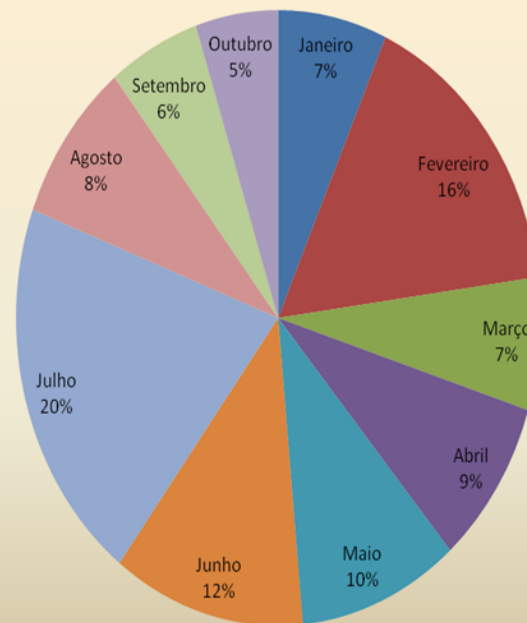
Os dados estatísticos informados foram coletados a partir do sistema de gestão de informação *Gabflow*, utilizado para o gerenciamento de demandas recebidas pela Ouvidoria. O procedimento para a publicação desses dados observou o critério de confidencialidade no que se refere à identificação de cada cidadão. O perfil 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 1 de janeiro de 2013 a 31 de outubro de 2013, recebeu 2.396 mensagens.

É fundamental ressaltar ainda que, no período ora analisado, a Ouvidoria registrou 326 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.

## CLASSIFICAÇÃO POR MÊS



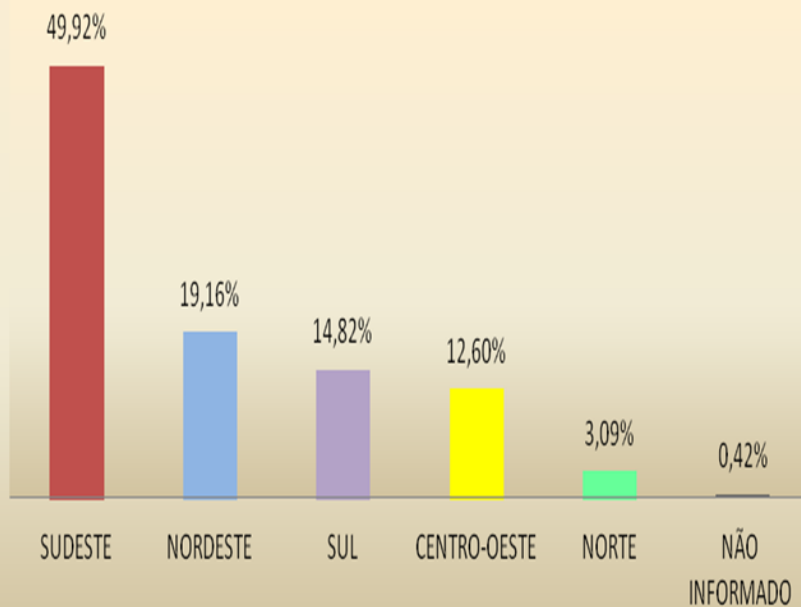
O gráfico acima mostra o total de demandas recebidas pela Ouvidoria, mês a mês, no período de 1º de janeiro a 31 de outubro de 2013. No cômputo geral das 2.396 manifestações, a maior incidência foi registrada no mês de julho, em virtude da manifestações populares e da apreciação do Projeto de Lei do Senado – PLS nº 268/2002 conhecido como Ato Médico. A Ouvidoria registrou, no mês de outubro, 122 manifestações.





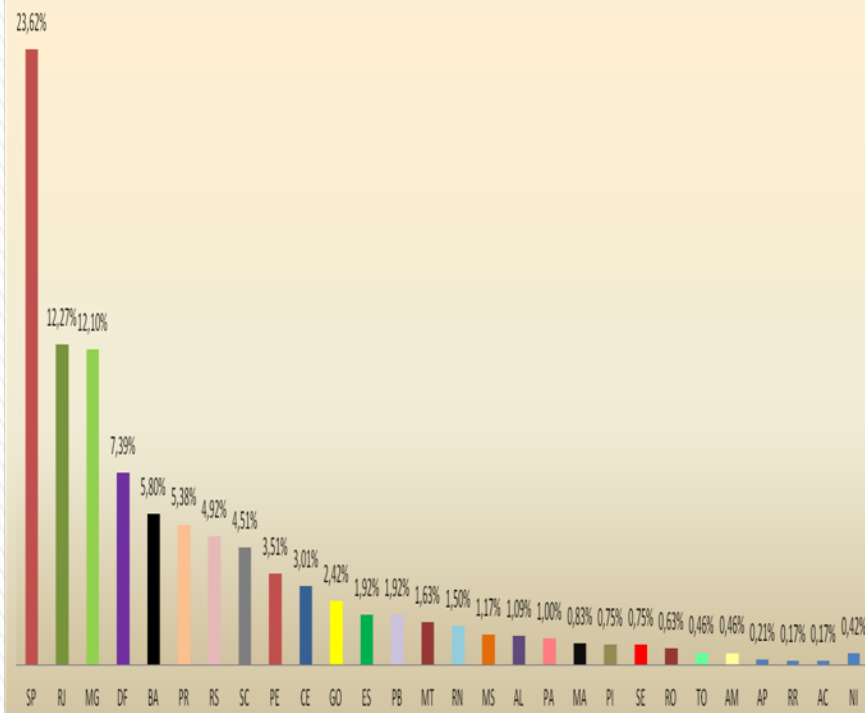
**Ouvidoria**  
do Senado Federal

## MENSAGENS CLASSIFICADAS POR REGIÃO



O gráfico acima mostra o total das demandas recebidas pela Ouvidoria, no período de janeiro a outubro de 2013, distribuídas por Região. O Sudeste manteve-se como líder no cômputo geral das manifestações (49,92%), principalmente por causa da grande participação dos Estado de São Paulo e Rio de Janeiro. Já a população do Norte foi a que menos registros fez na Ouvidoria no período analisado (3,09%).

## MENSAGENS CLASSIFICADAS POR UNIDADE DA FEDERAÇÃO



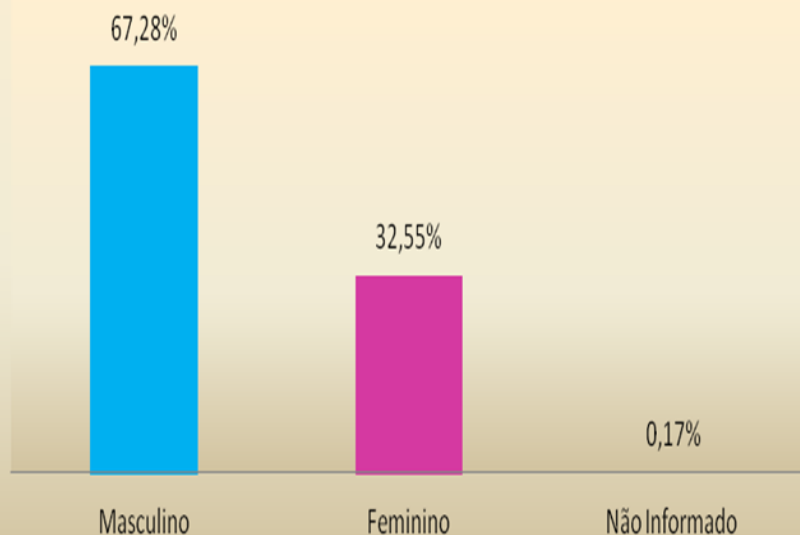
Na análise das mensagens computadas no período de 1º de janeiro a 31 de outubro de 2013, os Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Distrito Federal foram os mais participativos. Nessa mesma análise o Estado que menos registrou manifestações foi o Acre





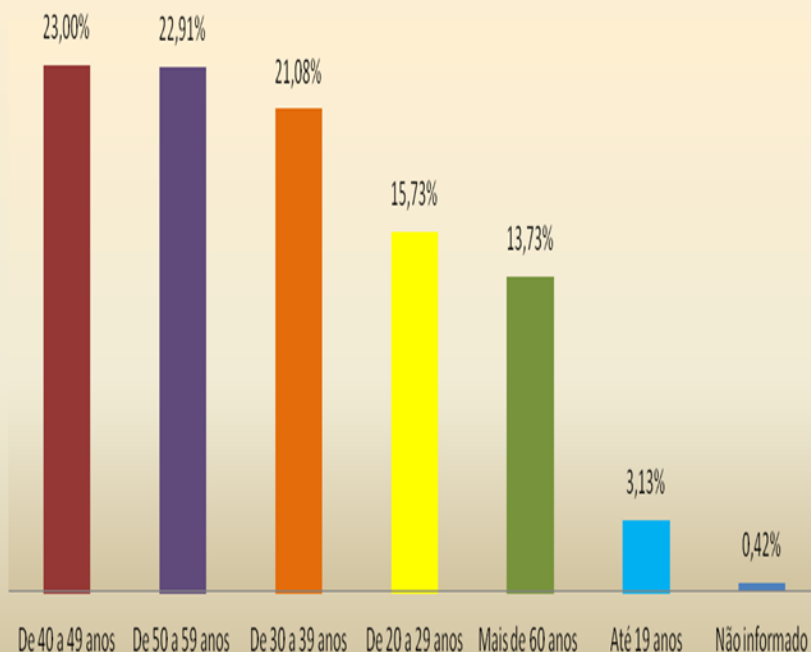
**Ouvidoria**  
do Senado Federal

## MENSAGENS CLASSIFICADAS POR GÊNERO



O gráfico acima mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no período de 1º de Janeiro a 31 outubro de 2013, distribuídas por Gênero. No cômputo total, foram registradas 2.396 mensagens, sendo 1.612 (67,28%) enviadas por pessoas do sexo masculino e 780 (32,55%) do sexo feminino. 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.

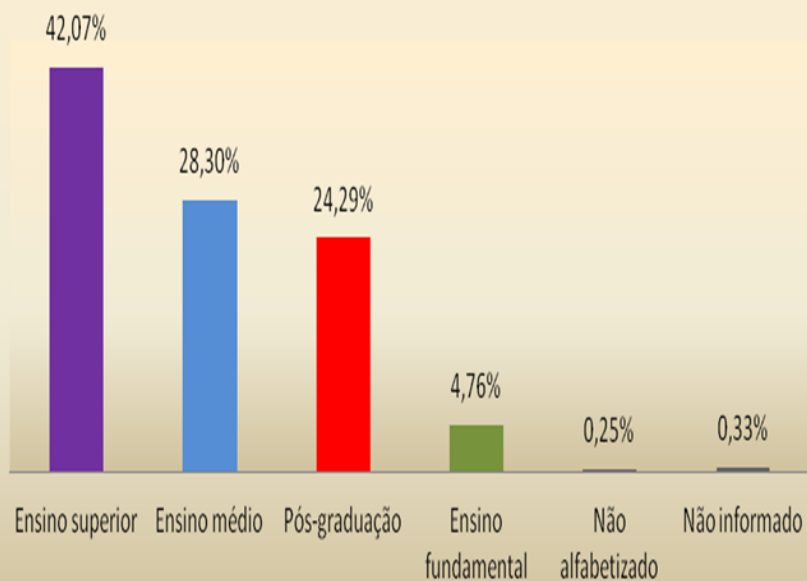
## CLASSIFICAÇÃO DE MENSAGENS POR FAIXA ETÁRIA



O gráfico acima mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no período de 1 de janeiro a 31 de outubro de 2013, distribuídas por faixa etária. Nesse quadro, percebe-se a proximidade de participação entre os grupos, com exceção da população de até 19 anos, que registrou baixa participação.

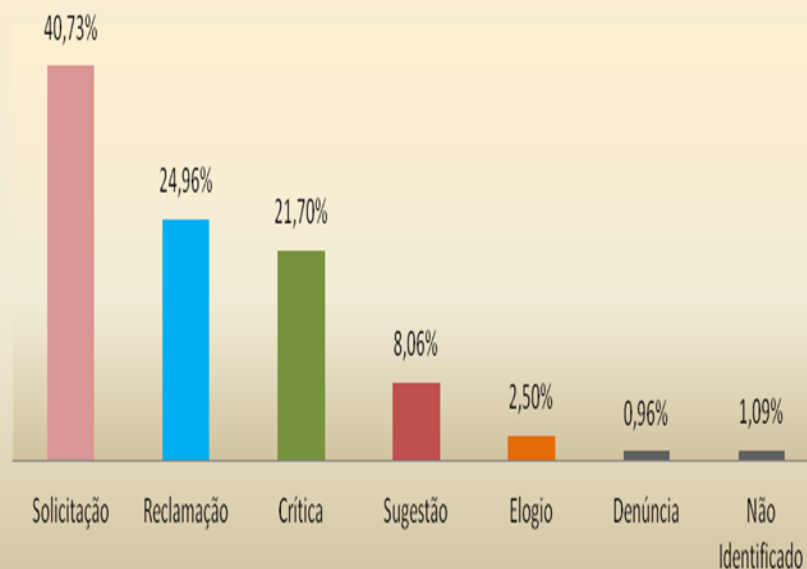


## MENSAGENS CLASSIFICADAS POR ESCOLARIDADE



O gráfico acima mostra o total de demandas recebidas pela Ouvidoria, no período de 1º de janeiro a 31 de outubro de 2013, distribuídas por Faixa de Escolaridade.

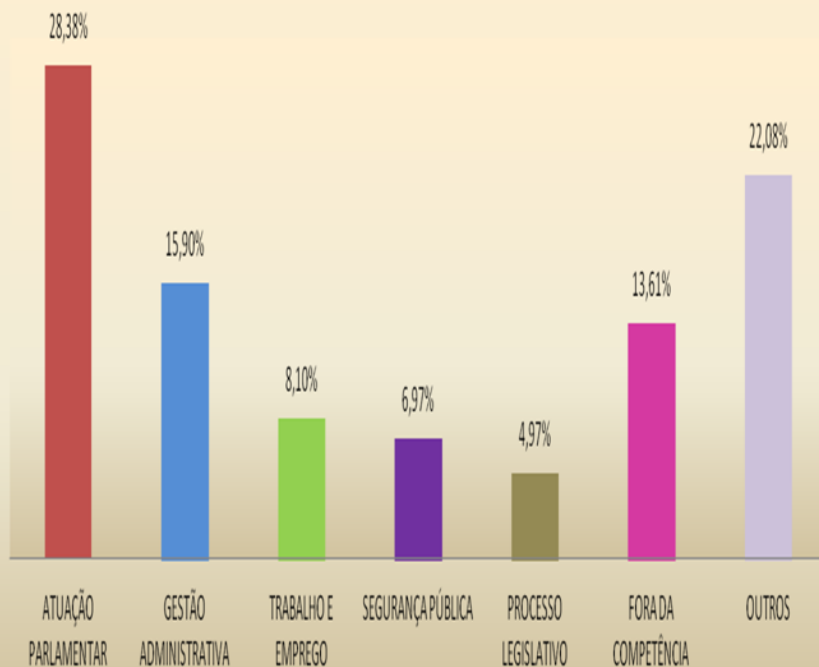
## MENSAGENS CLASSIFICADAS POR TIPO DE ABORDAGEM



O gráfico acima mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no período de 1 de janeiro a 31 de outubro de 2013, distribuídas por Tipo de Abordagem, com maior incidência registrada como solicitações e reclamações. Importante ressaltar que o percentual descrito como Não Identificado refere-se às mensagens cujo conteúdo era ininteligível.

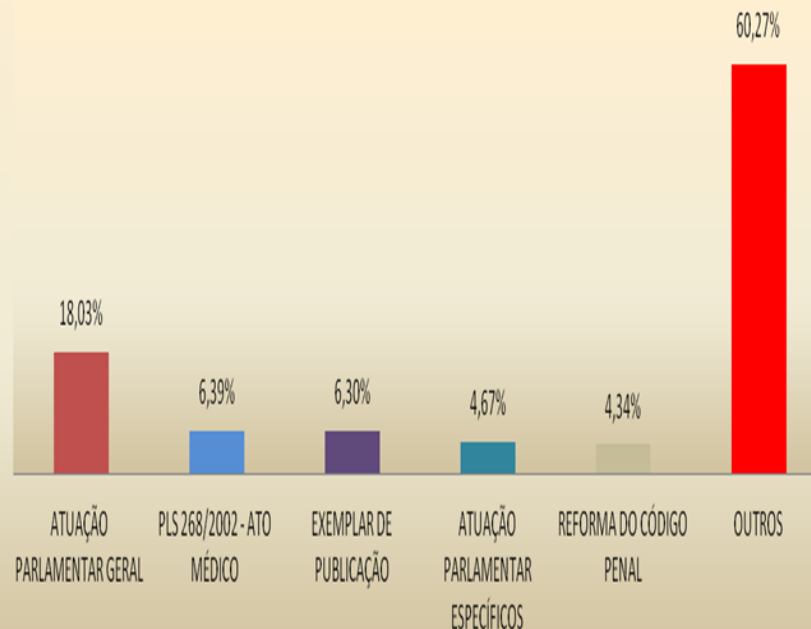


## CLASSIFICAÇÃO DE MENSAGENS POR TEMA



No período apurado, os temas que mais se destacaram foram Atuação Parlamentar, que engloba assuntos relacionados ao exercício direto da atuação dos senadores: discursos, votações em plenário, celeridade na apreciação de matérias, e Gestão Administrativa, que inclui manifestações referentes a gestão do portal do Senado, recursos humanos, infraestrutura, solicitação de publicações em geral, treinamentos oferecidos pelo Instituto Legislativo Brasileiro (ILB), entre outros. Já Trabalho e Emprego reúne as demandas relacionadas à regulamentação de profissões, jornada de trabalho celetistas, reforma trabalhistas, etc. O Tema Segurança Pública agrupa assuntos referentes à reforma do código penal, porte de armas, maioridade penal. O Tema Processo Legislativo reúne temas relacionados à organização de plenário, forma de votações, entre outros.

## CLASSIFICAÇÃO DE MENSAGENS POR ASSUNTO



O gráfico acima possibilita a visualização da distribuição das 2.396 mensagens recebidas no período de 1 de janeiro a 31 de outubro de 2013, classificadas quanto aos assuntos mais abordados. Atuação Parlamentar Geral foi assunto de 432 manifestações (18,03% do total); 153 registros (6,39%) foram relacionados ao Projeto de Lei do Senado nº 268, de 2002, conhecido como Ato Médico; 151 mensagens (6,30%) pediam Exemplar de Publicação; já a Atuação de Parlamentares Específicos foi assunto de 112 manifestações (4,67%), seguido de Reforma do Código Penal com 104 manifestações (4,34%).

## **Formas de Contato**

### **Portal do Senado**

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

### **Por telefone:**

Registre sua manifestação pelo Alô Senado: 0800-612211

Deixe sua manifestação gravada: (61) 3303-1791

### **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