Relatório de Gestão

Fundamentos da Ouvidoria

Regulamentada pelo Ato da Comissão Diretora nº 05/2005 e implantada pelo Ato da Mesa Senado Federal nº 1 de 16 de junho de 2011, a Ouvidoria do Senado Federal é o elo entre a sociedade e a Instituição. É competência da Ouvidoria receber, registrar e dar tratamento adequado às sugestões, críticas, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, encaminhadas pelo cidadão, sobre as atividades do Senado Federal, especialmente sobre o funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa. O cargo de Ouvidor-Geral é exercido por um(a) senador(a) indicado(a) pela Presidência do Senado Federal.

Objetivos:

Receber e registrar as manifestações a respeito do Senado, dos senadores e do Congresso Nacional; encaminhar as mensagens aos destinatários, conforme sua pertinência: e prestar informações aos cidadãos

Missão:

Ser um canal aberto e direto de comunicação da população com o Senado Federal, e estimular a participação do cidadão no processo de aprimoramento legislativos e administrativos da Casa.

Visão:

Ser um órgão dinâmico, eficiente, eficaz e referência na representação dos anseios da sociedade.

Valores:

Transparência, publicidade, eficiência, celeridade, respeito ao cidadão e a todos aqueles que utilizem os serviços da Ouvidoria.

Canais de Acesso

Canais de Acesso à Ouvidoria

Telefone 0800 061 2211
Ligações de telefones fixos e celulares

Portal do Senado
Formulários disponíveis no portal Fale com o Senado

Presencial e via postal
Endereço: Senado Federal – Via N2
CEP: 70165-900 Brasília/DF

Participação do cidadão

Apresentação

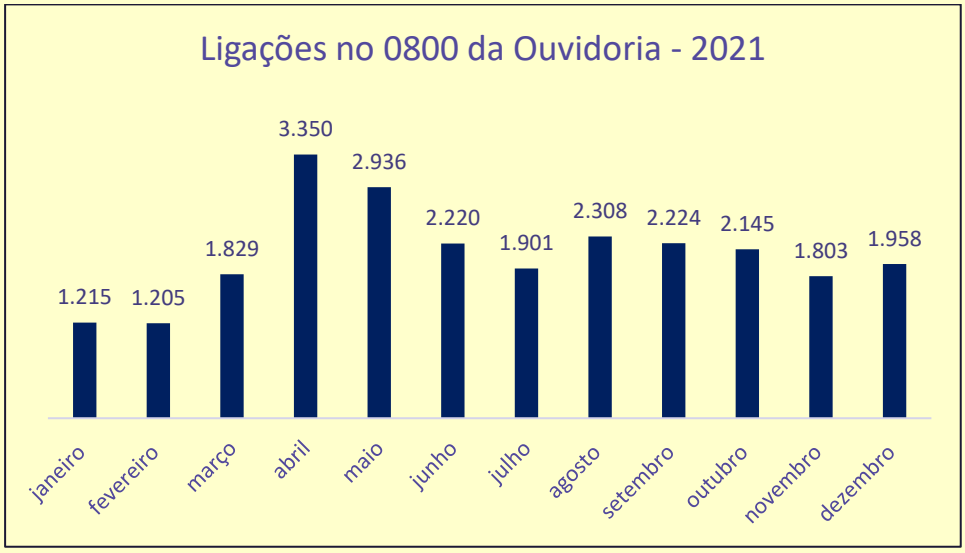
A democracia é exercida pela participação do cidadão na gestão das políticas públicas. No Senado Federal pode ser identificada pela presença da opinião popular relacionada ao processo legislativo, principalmente no que tange ao aprimoramento, a fim de assegurar um ordenamento jurídico adequado ao bem comum. O Senado Federal tem adotado medidas com a finalidade de facilitar a contribuição e participação da sociedade. A Ouvidoria promove a comunicação da sociedade com o Senado, recebendo sugestões legislativas, elogios, críticas, solicitações, reclamações, denúncias e encaminha essas iniciativas aos parlamentares ou orgãos da Casa.

Dentro dessa perspectiva, o ano de 2021 foi marcado, em especial, por reestruturações para promover e aprimorar a qualidade dos serviços desempenhados pela Ouvidoria. Foi um ano com aprofundamento na promoção da capacitação da equipe, mantendo durante todo o ano o pleno funcionamento. O atendimento foi possível por meio do regime de escalas no 0800. Cabe salientar que, durante todo o período em questão, continuou recebendo e respondendo as contribuições da sociedade, que chegaram via formulários disponíveis no portal do Senado.
Foram realizadas algumas ações importante neste período, tais como: o lançamento de um novo site para dar mais transparência às ações do órgão, que passou a reunir os serviços da Ouvidoria e a atualização de notícias do órgão; Criação de banner para divulgação nos gabinetes de senadores e escritórios regionais; Produção em parceria com a TV Senado de uma campanha informativa para os telespectadores; Aproximação com os veículos de comunicação do Senado para a produção de matérias e reportagens sobre a Ouvidoria e como o cidadão pode participar das decisões do Senado; Divulgação do trabalho e fortalecimento de vínculos com chefias de gabinetes e assessores responsáveis pela comunicação; Promoção do curso de capacitação para servidores das Ouvidorias da Assembleia do Amazonas, da Câmara de Manaus; Assinatura do acordo de cooperação com a Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas com o objetivo de fortalecer as ações de ouvidorias desenvolvidas pelos órgãos correlatos no âmbito federal e estadual; Início de intercâmbio e troca de experiências entre as Ouvidorias do Tribunal de Contas da União, Governo do Distrito Federal e Conselho Nacional do Ministério Público;

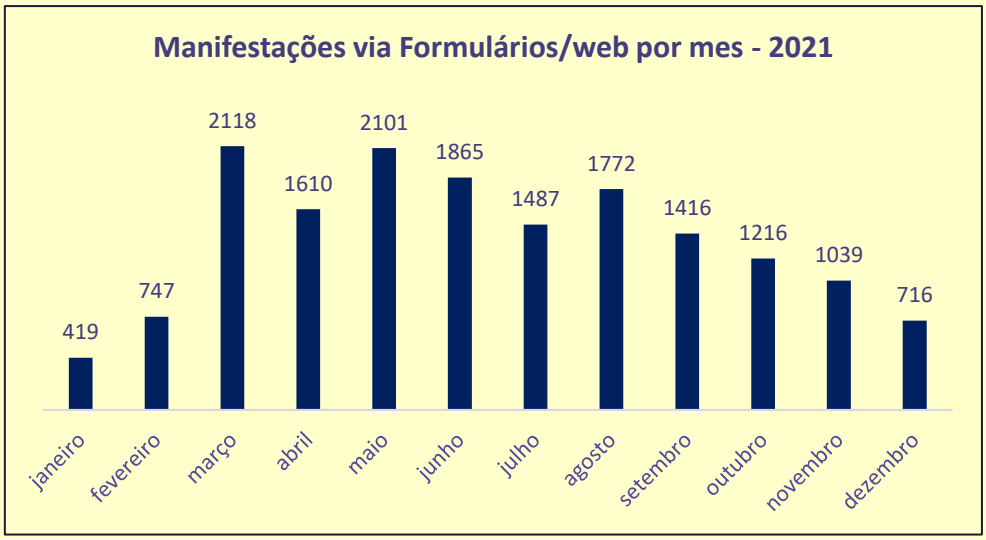
Apresentamos, a seguir, o Relatório de Gestão das atividades da Ouvidoria do Senado Federal no ano de 2021. Neste documento, estão expostos dados como o volume de ligações recebidas, manifestações via formulários web, manifestações registradas por estado e região, assuntos mais abordados, informações sobre o perfil do cidadão, dentre outros.

Ouvidoria em Números

De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, foram recebidas por meio do 0800 e dos formulários web da Ouvidoria um total de **41.600** manifestações de cidadãos de todo o Brasil. Foram recebidas **25.094** ligações por meio do 0800 da Ouvidoria. Devido a pandemia do coronavírius, a Central operou com horário reduzido, e o atendimento foi possível por meio do regime de escalas dos atendentes.

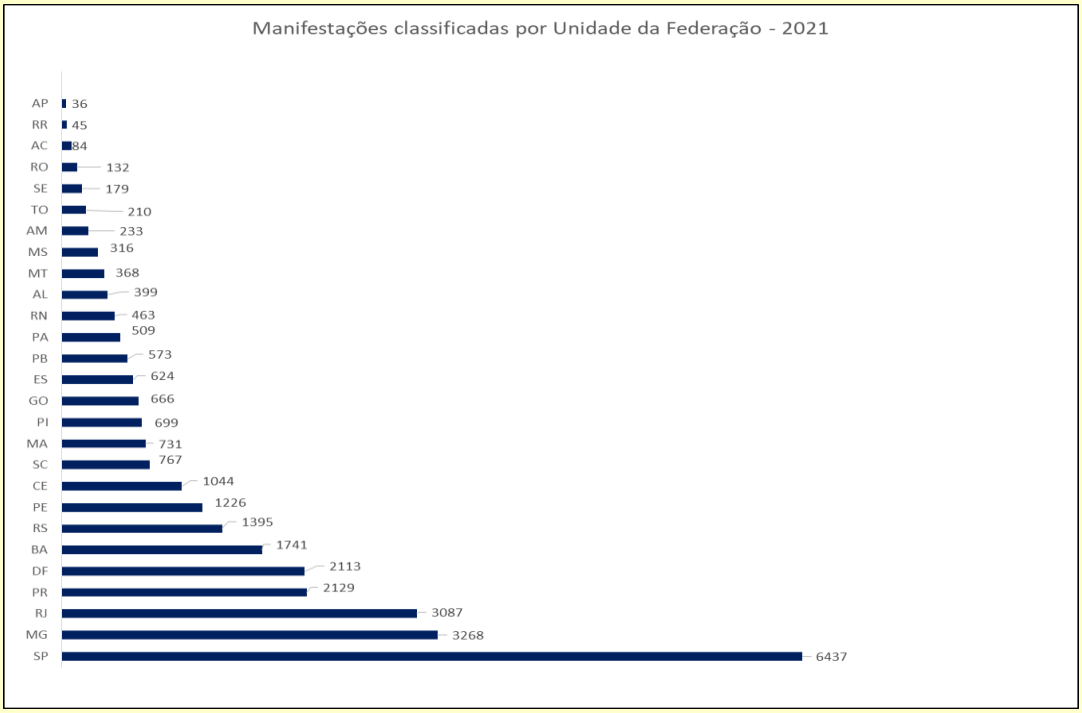


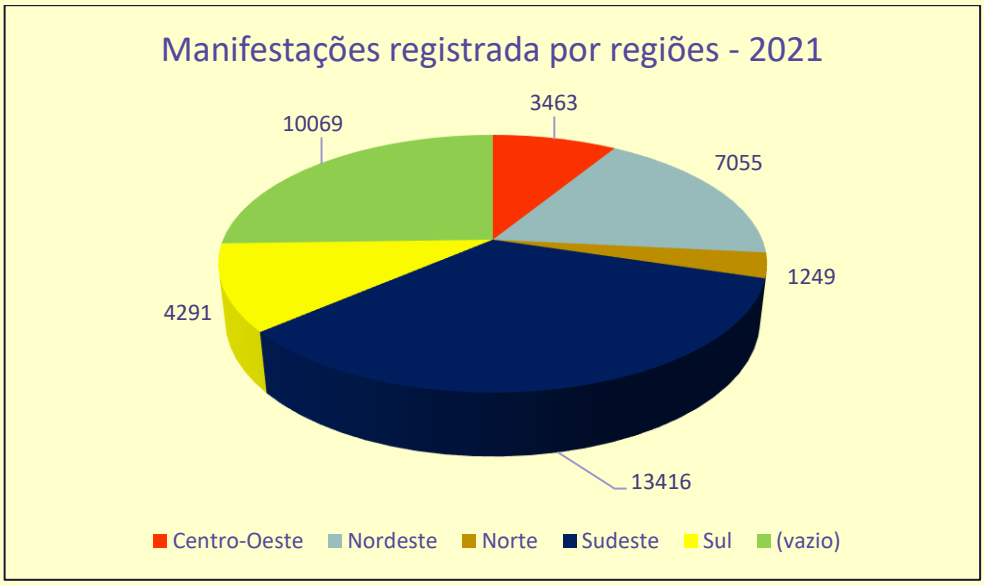
No mesmo período, foram registradas **16.506** manifestações recebidas via formulários web, todas tratadas e respondidas pela equipe do pós-atendimento, após à realização de pesquisas ou consultas a outras áreas do Senado, quando necessário.



Ouvidoria em Números

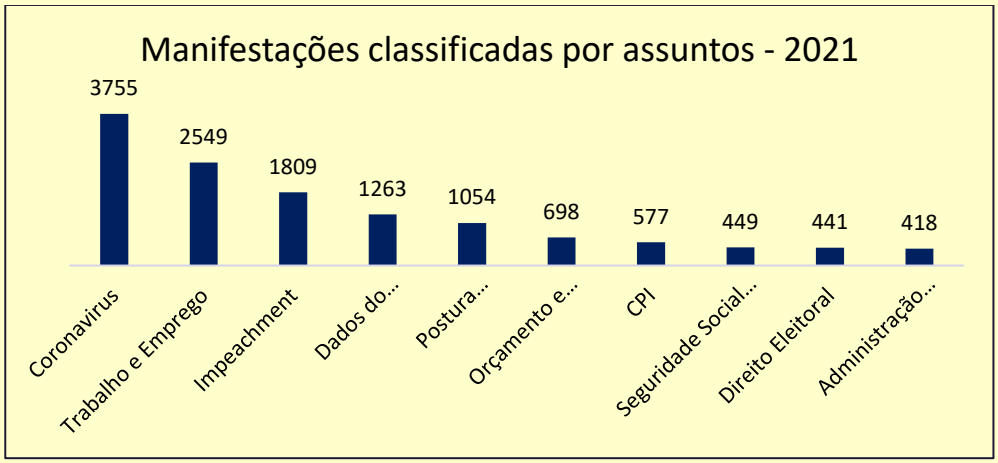
Em relação às manifestações registradas, a distirbuição por estados e regiões são apresentadas nos gráficos abaixo:



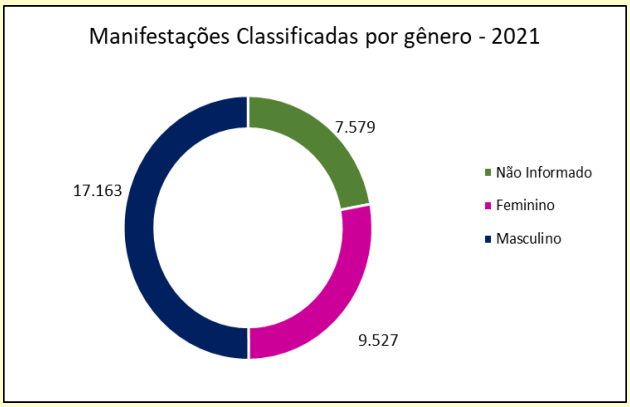


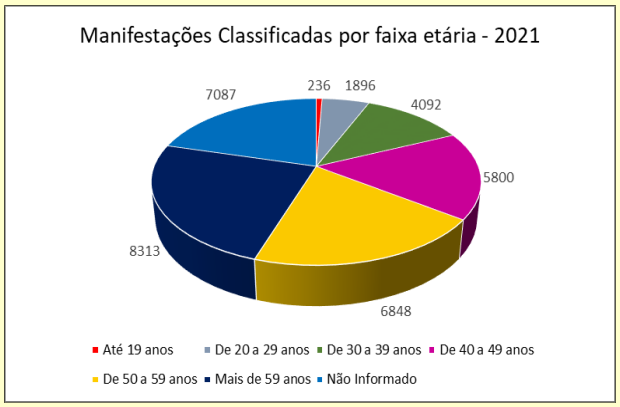
Ouvidoria em Números

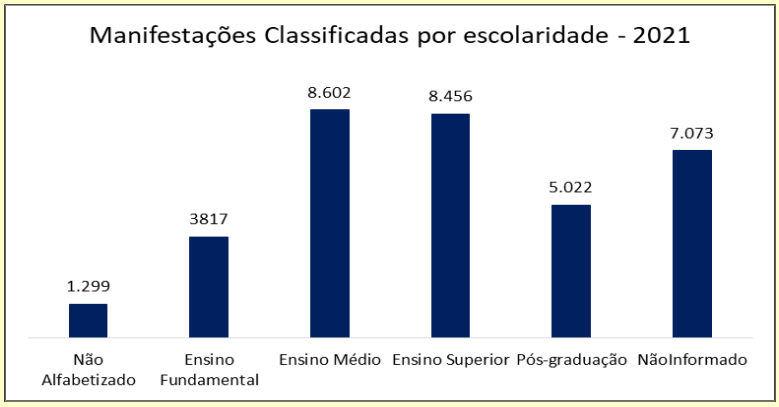
A seguir, os assuntos mais abordados nos registros das manifestações, sendo que o tema com o maior volume de participação foi o Coronavírus, seguido pelo tema Trabalho e Emprego.



O perfil dos usuários na Ouvidoria é estimado por meio das informações de gênero, faixa etária e escolaridade. Para os cidadãos que receberam o atendimento no 0800 e não concordaram em efetuar o cadastro, os dados de perfil não são informados.

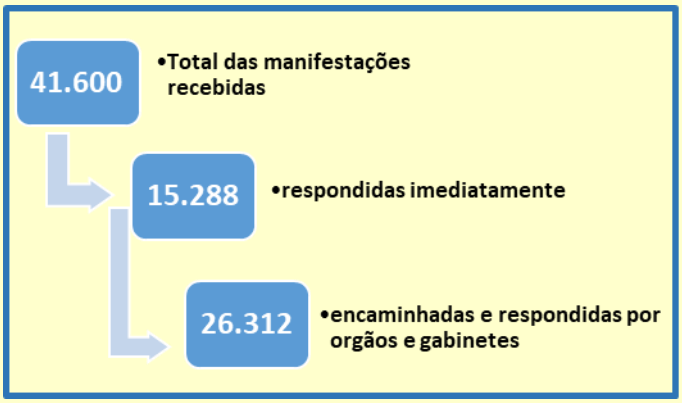






Ouvidoria em números

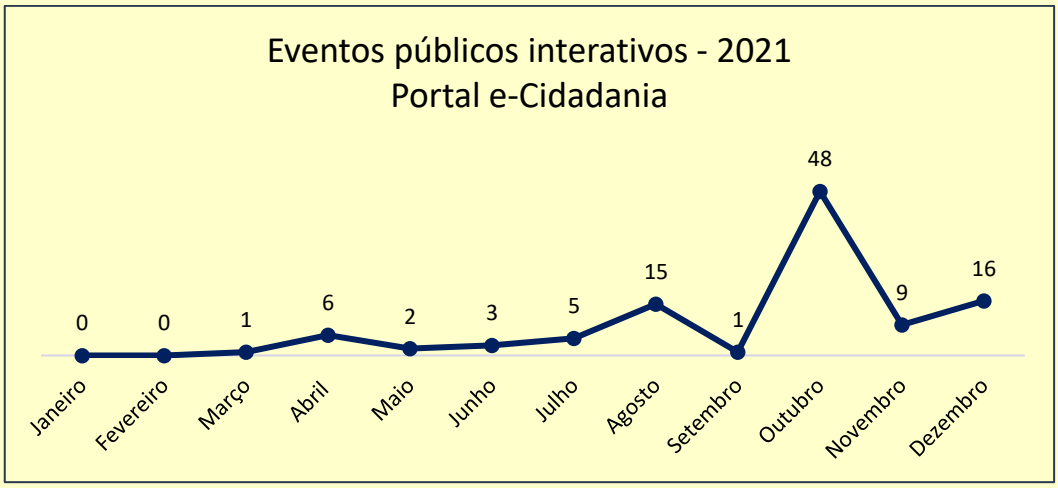
As manifestações/demandas passam por análise de conteúdo após o registro e são respondidas imediatamente pela Ouvidoria ou encaminhadas a um órgão em busca da devida resposta que, posteriormente, é enviada ao cidadão. Quando o conteúdo é inadequado, como nas demandas ofensivas, incompreensível, ou quando as ligações não são concluídas inviabilizando o tratamento, as demandas são arquivadas.

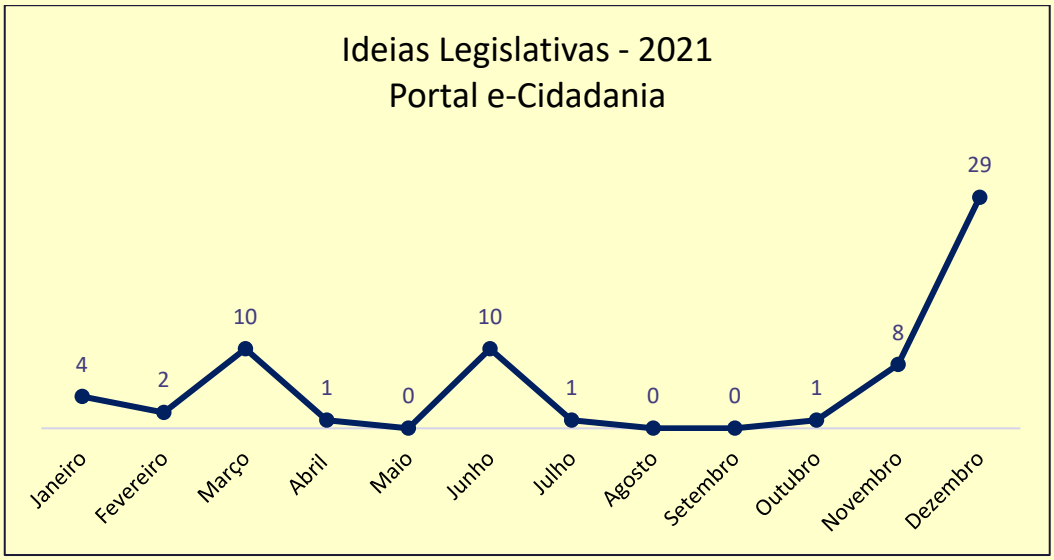


Parcerias da Ouvidoria

A parceria da Ouvidoria com o e-Cidadania tem se mostrado fundamental para alcançar uma parcela da população que deseja participar dos eventos interativos e sugerir novos projetos, por meio do registro de ideias legislativas, mas que não tem acesso à internet e, por isso, ligam para a Ouvidoria, a fim de enviar suas opiniões e sugestões. Pela primeira vez, uma Ideia Legislativa que chegou pelo 0800 da Ouvidoria do Senado Federal alcançou 20 mil apoios e está em tramitação no Senado Federal. O projeto de iniciativa de um cidadão do estado do Rio de Janeiro, prevê o "Fim da cobrança da contribuição previdenciária do aposentado" (SUG 17/2021).

Em 2021, foram registrados na Ouvidoria 66 comentários para eventos públicos interativos e 106 ideias legislativas, todos cadastrados no portal e-Cidadania, conforme gráficos demonstrativos:





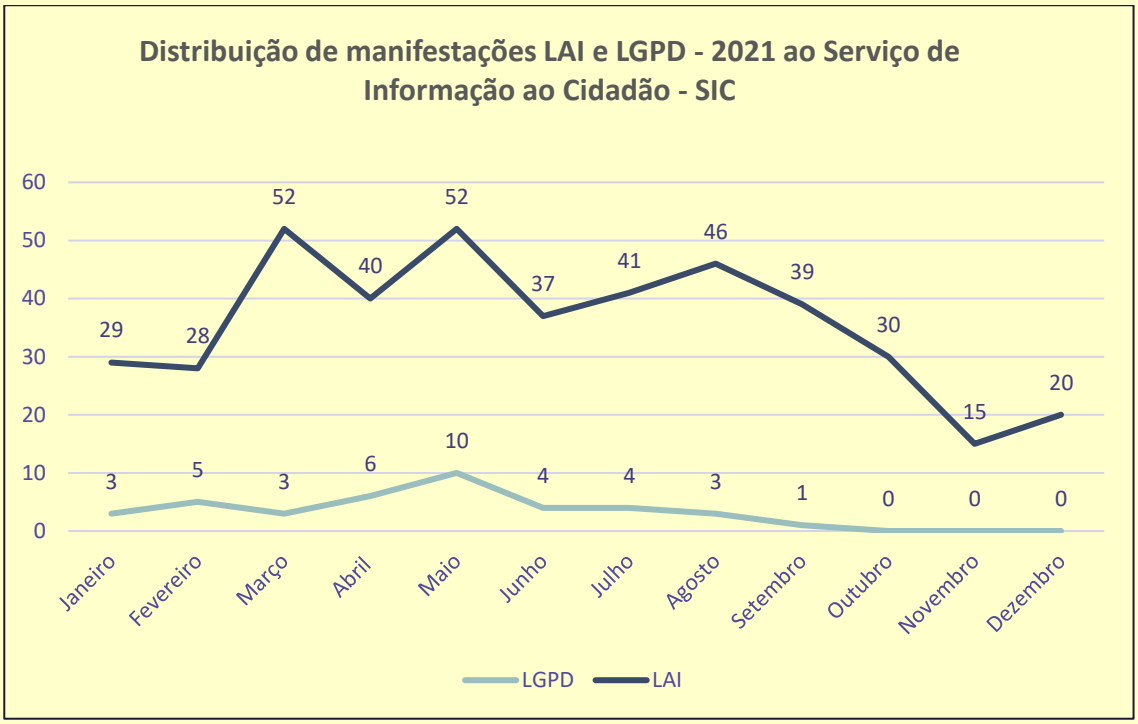
Parcerias da Ouvidoria

A Lei de Acesso à Informação – LAI, Lei 12.527/2011, constitui um marco para a democratização da informação pública no Brasil e para o fortalecimento das políticas de transparência pública.

De igual importância, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei 13.709/2018, tem o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Em 2021, a Ouvidoria recebeu 429 pedidos de informação baseados na LAI e 39 pedidos fundamentados na LGPD, que foram encaminhados ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no Senado.

Os números de solicitações fundamentadas na LAI e na LGPD estão demonstrados no gráfico abaixo.



Relatório de Gestão da Ouvidoria – 2021

Brasília, 12 de janeiro de 2022.

Ouvidoria SENADO FEDERAL