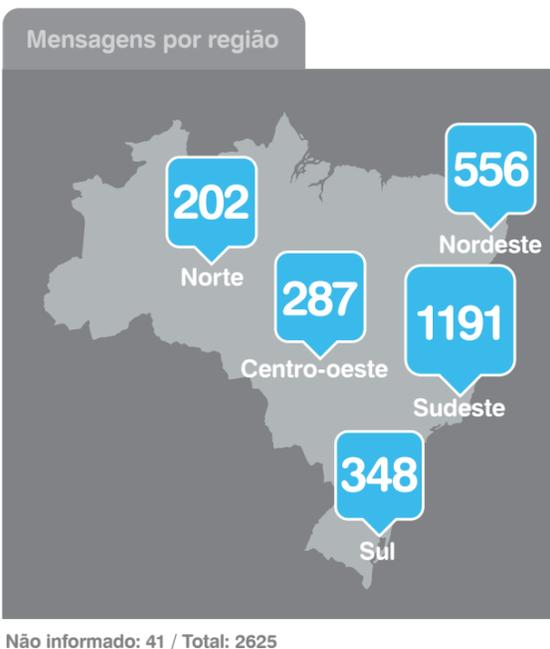
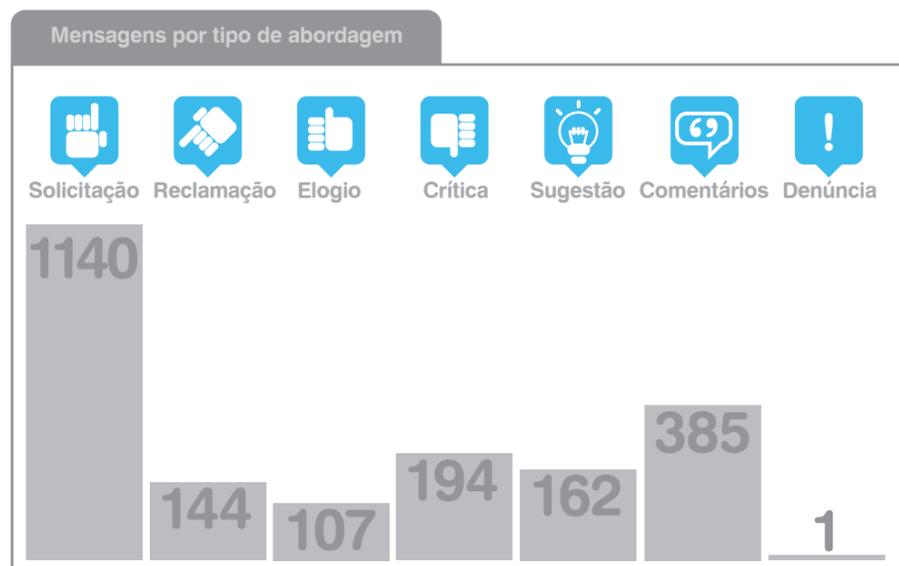
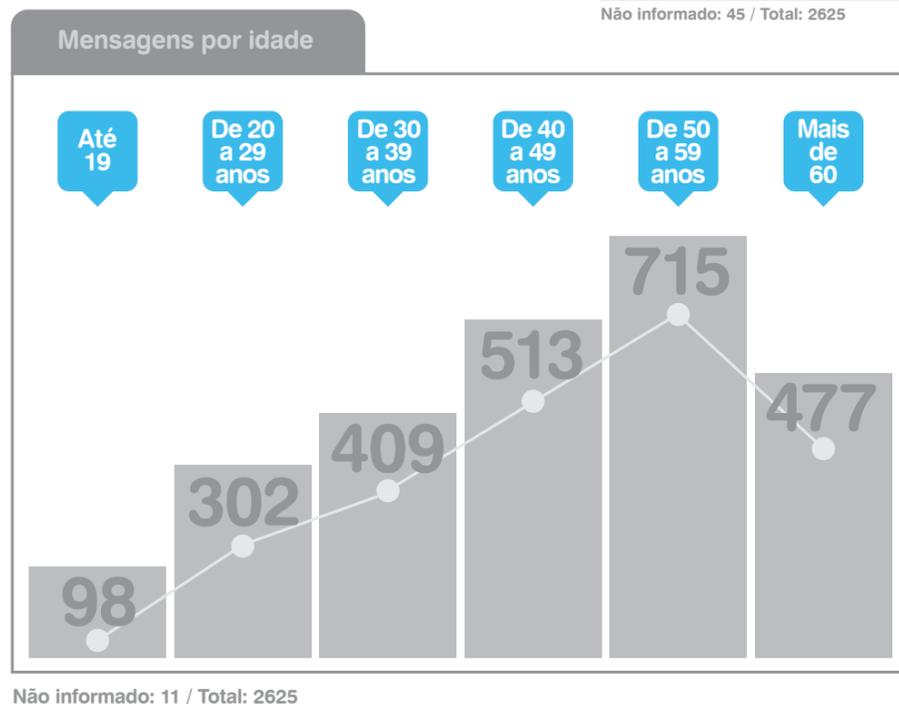


## Ouvidoria do Senado em 4 números

Em maio deste ano, a Ouvidoria do Senado Federal recebeu mais de 2,6 mil mensagens. A maior parte dos cidadãos que entraram em contato (40%) informou ter ensino superior completo. Grande parte (65%) é do sexo masculino e tem entre 50 e 59 anos (27%). Mas o público jovem também tem importante papel entre as mensagens recebidas pela Ouvidoria do Senado. Do total, 400 manifestações foram feitas por menores de 30 anos. Solicitações foram a motivação da maioria dos contatos (49%). Também foram registradas 144 reclamações e 107 elogios.



# Boletim da Ouvidoria

Senado Federal – Brasília/2015 – 5ª edição



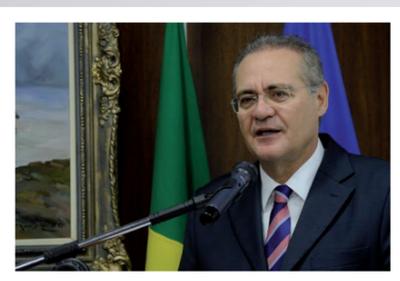
## Ouvidoria completa quatro anos e aumenta acesso do cidadão ao Senado

**C**riada para ser um canal aberto e direto de comunicação da sociedade com o Senado, a Ouvidoria completa quatro anos. Nesse período estimulou a participação do cidadão no processo de aprimoramento dos serviços legislativos e administrativos da Casa. Como órgão dinâmico, eficiente e eficaz, passou por uma reforma e se tornou referência na representação dos anseios da sociedade. O órgão defende valores como transparência, publicidade, eficiência, celeridade e respeito ao cidadão. Por mês, cerca de três mil mensagens são recebidas por meio da Ouvidoria.

Com a integração do *Alô Senado*, a Ouvidoria recebe todas as manifestações feitas por telefone e encaminha aos setores responsáveis que produzem as respostas. O retorno é dado pela Ouvidoria ao cidadão no prazo de 30 dias úteis. O portal *e-Cidadania* é outro parceiro, que recebe as manifestações colhidas pela ouvidoria durante as audiências públicas interativas. Em tempo real, questionamentos e manifestações chegam aos parlamentares no momento da construção das leis. Essa história começou há quatro anos, quando foi oficialmente instalada a Ouvidoria do Senado Federal.

decisão de estender a gestão da senadora Lúcia Vânia na chefia da Ouvidoria do Senado Federal por mais um biênio se deveu, sem dúvida alguma, ao seu excelente desempenho nas tarefas requeridas na função. Nas atividades políticas da Casa, seja nas comissões ou no Plenário, já tínhamos pleno conhecimento de sua competência e força como representante do Estado de Goiás. Como suspeitávamos e ficou comprovado, frente à Ouvidoria a sua capacidade e entusiasmo no enfrentamento dos desafios que lhe são propostos sempre obtêm o mesmo nível de excelência. Assim outro não poderia ser o resultado: tendo correspondido e até superado as nossas expectativas a seu respeito, eis que a sua recondução foi uma decisão natural, tranquila e acertada.

A continuidade da gestão da ouvidora Lúcia Vânia garante assim que a completa implementação da reengenharia por ela proposta no seu primeiro mandato será uma realidade. E bons resultados obtidos com o auxílio de sua excelente equipe não me deixam mentir. Pouco a pouco o atendimento ao cidadão tem sido feito de forma mais efetiva e em maior volume. Exemplo disso são as quase três mil mensagens que a população enviou somente no mês de maio à Ouvidoria. Com críticas, sugestões e elogios que, classificados e direcionados a quem de direito, nos dão uma fidedigna noção dos anseios da população em relação ao Senado.



A propósito, estou convencido de que toda minha determinação em transformar o Senado na instituição brasileira mais transparente não teria sucesso se eu não pudesse contar com o trabalho dos meus colegas senadores e com os servidores da Casa. E para tanto, o trabalho executado na Ouvidoria é imprescindível. Suas diversas atribuições, seja na oitiva das demandas enviados por meio das diversas ferramentas que o meio eletrônico nos permite, seja na sistematização do cadastro institucional de cidadãos; ou ainda no acompanhamento de estudos e pesquisas de opinião realizados pelo Senado ou que tenham a instituição por objeto, são essenciais para aproximar o Parlamento da sociedade brasileira.

Assim é que mais do que regozijar com os êxitos obtidos pela ouvidora Lúcia Vânia, quero neste espaço e oportunidade agradecer-lhe pela sua parceria e comprometimento com o nosso bom desempenho na Presidência do Senado.

**Renan Calheiros**  
Presidente do Senado Federal

Hoje já podemos dizer que, mercê de Ato da Mesa Diretora do Senado, pudemos colocar em prática essa integração, que está em pleno curso.

As dúvidas, críticas, sugestões e elogios não são mais distribuídas aleatoriamente. Ao serem recebidas, seguem procedimentos rigorosos para que não se percam no caminho. Atualmente, há controle, com adoção de indicadores que viabilizam melhorias contínuas na gestão dessa informação.

Dessa forma, conseguimos contribuir com o atendimento às demandas feitas ao Serviço de Informação ao Cidadão, de acordo com a Lei de Acesso à Informação, bem como na participação social do processo legislativo, por meio do e-Cidadania. Com uma plataforma única, garantimos a precisão, a correção e a unidade da informação que é repassada ao cidadão.

Fico grata pela confiança depositada em mim pelo Presidente do Senado, Renan Calheiros. Tudo completar-se-á, naturalmente, com a adoção de tecnologia mais moderna e adequada, que acompanhe e proporcione a ideal tramitação desse processo.

**Lúcia Vânia**  
Ouvidora-Geral do Senado

## Terceirização acompanhada

M

otivação e treinamento são os principais elementos do trabalho da nova Ouvidoria. Os funcionários recebem atenção e estímulo para atender às demandas da melhor maneira possível. Além de palestras e cursos, a equipe é sempre chamada para momentos de integração e descontração.

Como parte das mudanças organizacionais, a Ouvidoria transferiu a gestão do contrato de serviços terceirizados do Alô Senado (Call Center) para o Núcleo de Gestão de Contratos de Terceirização do Senado. Assim, o contrato passou a ser gerido por profissionais especializados que acompanham de perto toda a evolução e o cumprimento das obrigações contratuais como: pagamentos e benefícios.

O novo processo de gestão teve foco na prestação de serviço voltada a valorização e capacitação dos funcionários. Pouco a pouco os envolvidos foram sendo sensibilizados para a necessidade de implementação da nova metodologia.

A equipe de Atendimento e Pós-atendimento passou por um programa de treinamento para desenvolver e reforçar as habilidades com o atendimento especializado às demandas do cidadão. Simultaneamente, a mudança também atingiu o ambiente físico de trabalho que melhorou em termos de layout, espaço e fluxo de trabalho. Os resultados já são percebidos no diálogo com o cidadão e os atendentes já expressam mais segurança nas orientações prestadas.



## Resposta da Sociedade

Q

uando a população é ouvida e recebe a resposta, mesmo que o tema seja desagradável, o Congresso Nacional cumpre o seu papel como legítimo representante da vontade popular. E o canal aberto de comunicação ajuda a construir uma sociedade mais justa e igualitária. Por isso, a

Ouvidoria tem reunido todo os seus esforços em atender, encaminhar e responder as manifestações populares.

Manifestações

**“Agradeço de coração por ter me dado uma resposta, fazendo assim eu ter uma outra ideia dessa Casa” (Edgard Argemiro)**

**“Fico muito agradecida pela informação, estou acompanhando pelas emissoras de TV o processo. Espero muito que seja sancionado na próxima semana. (Ivone de Jesus)**

**“Muito obrigado pela atenção. Que Deus ilumine sempre as decisões do Senado Federal, que afeta a todos os brasileiros. Grato” (Nilton Ângelo)**

**“Obrigado pela acolhida e pela resposta” (Milton Sérgio Sanches)**

**“Muito obrigada ao Senado Federal pela resposta e pela atenção. Como cidadão brasileiro tenho muito orgulho desta nobre Casa que representa os Estados da Federação de forma exemplar. Parabéns a instituição pelo louvável trabalho!” (Pedro R. de Barros Junior)**

om este boletim, compartilhamos com toda a sociedade as comemorações pelos quatro anos de funcionamento da Ouvidoria do Senado, completados em 27 de junho de 2015. Como Ouvidora, posso dizer que foram anos muito produtivos e desbravadores.

Ao assumir honrosamente a Ouvidoria, em 2013, por convite do Presidente Renan Calheiros, percebi que, com base na estrutura já existente, poderíamos avançar ainda mais. Quando o cidadão recebe resposta, ainda que por vezes diferente do que espera, ele sente a medida exata do nosso respeito por ele e tem a dimensão da importância da sua participação.

Com a equipe técnica da unidade, fizemos um diagnóstico, pelo qual percebemos a então inexistência de articulação entre os vários órgãos disponíveis ao cidadão para acessar o Senado. A integração dos canais de comunicação entre a população e o Senado passou a ser a nossa meta prioritária.

### Carta

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

### Formulários

Disponíveis nas urnas espalhadas pelo Senado Federal.

E-mail Institucional  
[ouvidoria@senado.leg.br](mailto:ouvidoria@senado.leg.br)

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

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  
com o Cidadão  
Inaiara de Souza Golob

Assessoria de Imprensa  
Lana Canepa

Infografia  
Marcel Scherz

Projeto Gráfico  
Secom/Comark e Marcel Scherz

Diagramação  
Marcel Scherz

Fotos  
Randro Gomes e Agência Senado

### SENADOR BLAIRO MAGGI (PR-MT)

“A Ouvidoria é o espaço onde o cidadão pode apresentar as reclamações e suas reivindicações. Mas esse órgão não coloca essas manifestações na gaveta ou no lixo. Ele dá sequência e resposta às demandas”



### SENADOR ATAÍDES OLIVEIRA (PSDB-TO)

“A Ouvidoria Geral é um instrumento de extrema valia para garantir a transparência do Senado e o contato mais próximo com os cidadãos. Ela tem papel fundamental para que essa Casa funcione, de fato, como uma caixa de ressonância da sociedade, atendendo às necessidades e interesses da maioria dos brasileiros”



### SENADOR FERNANDO BEZERRA (PSB-PE)

“A Ouvidoria do Senado é um importante instrumento para democratizar a relação do Senado com a sociedade brasileira, para identificar as áreas que podem ser aprimoradas, na recepção das demandas e na orientação dos trabalhos legislativos. Com isso, o esforço dos parlamentares entra em sintonia com as aspirações do povo brasileiro”



### SENADOR JOSÉ MEDEIROS (PPS-MT)

“No momento em que a Ouvidoria do Senado completa quatro anos de existência, desejo testemunhar sua importância. Cada vez mais, o cidadão deseja apoiar-se em instrumentos de democracia como este para aproximar-se do Parlamento. A Ouvidoria é esse elo que une o cidadão e o Parlamento. Portanto, vida longa à Ouvidoria”



### SENADOR WALTER PINHEIRO (PT-BA)

“A partir das críticas e sugestões de um olhar criterioso da sociedade civil, o Senado buscou se corrigir. Também passou a dar celeridade a determinados projetos na medida em que a Ouvidoria colheu apelos e informações de segmentos da sociedade que enxergavam as soluções para seus problemas em projetos tramitando na Casa”



### SENADOR CRISTOVAM BUARQUE (PDT/DF)

“O Senado é a casa do povo. E a ouvidoria ouve o povo, por isso a importância do trabalho nesses quatro anos trazendo para o Senado o que o povo pensa sobre nós e nosso trabalho. Os que fizeram a ouvidoria nesses quatro anos estão de parabéns. Apesar de quatro anos ser um tempo curto, não consigo imaginar o Senado sem a sua ouvidoria.”



### SENADOR PAULO PAIM (PT-RS)

“A Ouvidoria fortalece a cidadania de toda a nossa gente. É inegável que a Ouvidoria cumpriu e cumpre um papel fundamental, liberou esse espaço onde cada brasileiro pode dar a sua opinião, sugestão ou crítica. A Ouvidoria é uma caixa de ressonância da vontade da sociedade brasileira.”



### SENADORA ANA AMÉLIA (PP/RS)

“A criação de uma ouvidoria para o Senado foi um passo relevante no processo de transparência e de acesso também a participação popular nas iniciativas da casa legislativa. O cuidado que a senadora Lúcia Vânia em relação às demandas apresentadas pela sociedade também contribuiu para consolidação dessa iniciativa”



## TROCA DE EXPERIÊNCIAS

## APONTOU NECESSIDADE DE MUDANÇA

**E**m 2011, nasce a Ouvidoria do Senado. O órgão foi criado para receber, examinar e dar o tratamento adequado às manifestações encaminhadas pelos cidadãos sobre as atividades do Senado Federal.

Nos dois primeiros anos a Ouvidoria recebia pouco mais de 200 manifestações por mês. Em 2013, quando a senadora Lucia Vânia assumiu o cargo de Ouvidora Geral, percebeu que uma mudança no gerenciamento dos canais poderia reduzir o tempo de resposta e, acima de tudo, garantir efetividade no atendimento ao cidadão. Deu-se início, então, a um minucioso processo de estudo para a integração dos canais de atendimento ao cidadão.

Para se tornar a principal porta de entrada da voz do povo no Senado Federal, a equipe



buscou ouvir a experiência de outras Ouvidorias. A Ouvidoria promoveu uma série de reuniões, seminários e fóruns. Ouviu, por meio de videoconferência, representantes de ouvidorias de todos os estados brasileiros. O resultado foi um modelo integrado de trabalho que unificou os canais de comunicação do Senado Federal.

2005

Ato da Mesa do Senado Federal que regulamenta a criação da Ouvidoria

2011

Ouvidoria é oficialmente instalada, ganha novo espaço e três funcionários

Assinado o Acordo de Cooperação entre as Ouvidorias do Legislativo Federal para intercâmbio de informações

2012



2014

Começa o processo de integração com outros canais de comunicação do Senado

Ato da Mesa promove racionalização administrativa. O Alô Senado é integrado à Ouvidoria e passa a receber e filtrar as manifestações

Ouvidoria implanta nova metodologia de gestão unificada. Mensagens dos cidadãos passam a ter tratamento único e mais qualificado

2013

2015

# PARCERIAS AJUDAM A CRIAR NOVO MODELO DE TRABALHO INTEGRADO



## Nova Ouvidoria trabalha integrada

O *Alô Senado* é a porta de entrada para todas as mensagens do cidadão. A Ouvidoria é a responsável pelo filtro, classificação, distribuição das demandas entre os órgãos internos do Senado e cobrança da resposta a ser entregue ao cidadão. Com a integração do *Alô Senado*, a equipe de atendimento passou a ter cerca de 60 pessoas e o número de manifestações passou dos iniciais 200 para cerca de 3 mil por mês.



## Alô Senado/Ouvidoria como canal de acesso à LAI (Lei de Acesso à Informação)

Desde 2012, a Lei de Acesso à Informação (LAI) regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. A partir de 2014, com o *Alô Senado* e o *Fale com o Senado* integrados à Ouvidoria, os formulários com pedidos de informação amparados pela LAI, são recebidos e encaminhados ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).



**E**m 2014, por decisão da Mesa Diretora do Senado, a Ouvidoria do Senado incorporou a estrutura do Alô Senado. No novo modelo administrativo as mensagens dos cidadãos, com sugestões, dúvidas, críticas e elogios passaram a ter tratamento único e mais qualificado, com encaminhamento de acordo com o conteúdo apresentado e com garantia de resposta ao cidadão.

Um dos responsáveis pela criação de um modelo de trabalho integrado foi Carlos Eduardo Postiga, especialista em processos. “Ficamos contentes com o resultado, mas agora existem outros projetos que ainda precisam ser tocados. A unificação dos softwares, que hoje é feito por meio do trabalho humano, portanto mais sujeito a falhas; a construção de normas e indicadores consolidados; qualificação; tudo isso ainda precisa acontecer”, afirmou Postiga. O especialista também elogiou o empenho da senadora Lúcia Vânia

que abraçou o projeto de melhorar o atendimento ao cidadão. “A falta de um patrocinador é o maior risco para os projetos da Casa. Isso não aconteceu graças ao envolvimento da senadora. Foi muito bom para obter benefícios e colocar ações em prática”, conclui.

A diretora Geral do Senado, Ilana Trombka, também participou do processo, segundo ela, a integração era necessária para facilitar o reconhecimento, por parte do cidadão, dos canais de interação com o Senado Federal. “A gente percebe que o Alô Senado e a Ouvidoria são canais complementares que têm a sua efetividade de atuação bastante melhorada quando atuam em conjunto. É excelente, porque mostra que o cidadão brasileiro está disposto a conversar com o Senado, manter um canal ativo, funciona como um garantidor da democracia”, explicou a diretora.

**É excelente, porque mostra que o cidadão brasileiro está disposto a conversar com o Senado, manter um canal ativo, funciona como um garantidor da democracia” (Dir. Geral do Senado Ilana Trombka)**

A ouvidoria recebe também os formulários com pedidos de informação amparados pela Lei de Acesso a Informação (LAI). “A parceria com a Ouvidoria é fundamental. Sem isso, não teríamos condições de atender o cidadão da melhor forma, como fazemos hoje. É um filtro importante para a qualidade de trabalho do SIC. Com isso, o Senado atende quase 100% do que está previsto na Lei de Acesso à Informação”, afirmou Maciel Rodrigues Pereira, chefe do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Para Fernando Bandeira, secretário-geral da Mesa, a integração da Ouvidoria foi essencial para termos números mais confiáveis e um tratamento mais uniforme das interações. “É justamente no sentido de padronizar o funcionamento e o tratamento das interações, bem como na garantia da transparência, onde a liderança, a responsabilidade política e a sensibilidade da Senadora Lúcia Vânia colaboraram decisivamente. Falta a última etapa, de modernização dos equipamentos e sistemas eletrônicos”, afirma Bandeira.

“Toda essa metodologia de atendimento já está em pleno processo de implantação na Ouvidoria, mas a celeridade e a segurança no fluxo das informações só serão alcançadas quando tivermos a ferramenta tecnológica desenhada para a nova modelagem. A boa notícia é que a Diretoria-Geral, por meio do PRODASEN, já está empenhada em atender essa demanda”, afirma Regina Fontes, coordenadora da Ouvidoria do Senado.



## Alô Senado/Ouvidoria como porta de entrada para o e-Cidadania

Por meio do portal e-Cidadania o cidadão pode colaborar com as três principais funções do poder legislativo: legislar, representar e fiscalizar. Na função de representação, é possível, com o apoio da Ouvidoria e por meio do Alô Senado, participar em tempo real de audiências públicas interativas e das sabinas para a escolha de autoridades, além de apresentar propostas de debates.



## Alô Senado/Ouvidoria têm apoio da Comunicação do Senado

Todos os canais de comunicação do Senado – TV, rádio, jornal e internet – dão suporte ao trabalho da Ouvidoria. Para dar mais volume a voz da população, a Rádio Senado criou o programa Espaço Ouvidoria. As dúvidas, críticas e sugestões que chegam a Ouvidoria são gravadas pela equipe de jornalistas e respondidas diretamente pelos senadores convidados pela Ouvidoria, senadora Lúcia Vânia.

