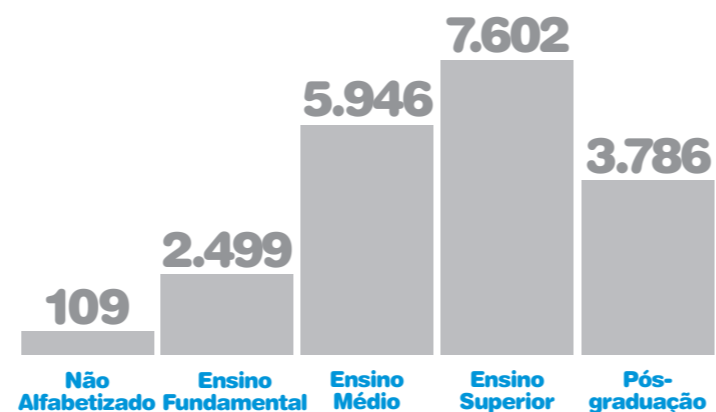


## Estatísticas de atendimentos realizados

De dezembro de 2014 a 15 de dezembro de 2015, 61.392 manifestações foram registradas, sendo 41.079 respondidas prontamente pelo (0800) e 20.313 tratadas pelo pós-atendimento ou encaminhadas aos órgãos solucionadores. Destas, 19.878 (98%) foram respondidas em tempo médio de 10 dias e 435 (2%) manifestações estavam pendentes, dentro do prazo regimental de resposta. Os gráficos abaixo ilustram apenas as manifestações tratadas pelo pós-atendimento

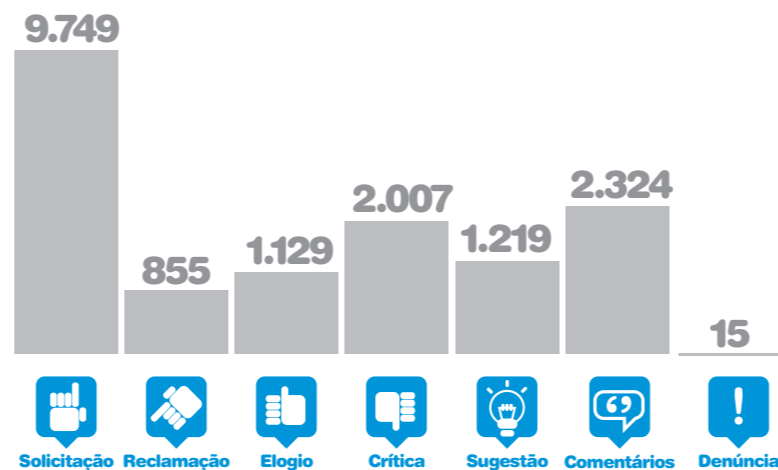
### Manifestações por escolaridade

Não informado: 371



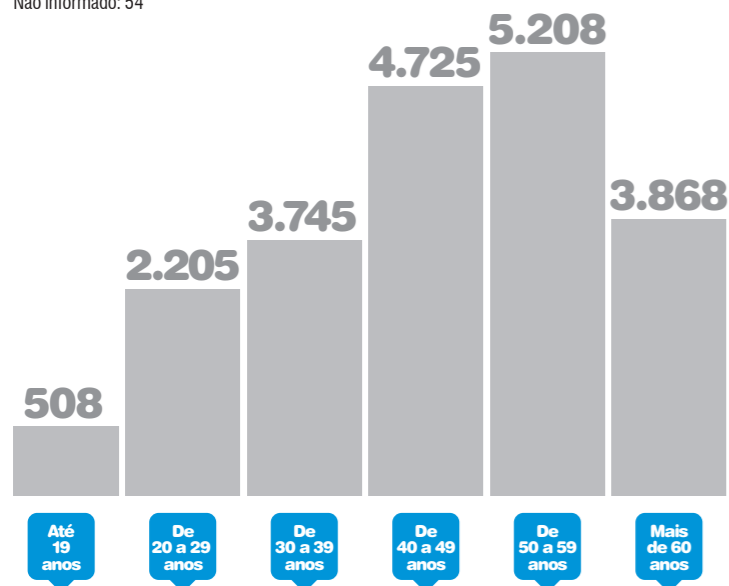
### Manifestações por tipo de abordagem

Observação: No cômputo total das manifestações não foram consideradas as 2.310 identificadas como fora da competência e as 701 pendentes de classificação.



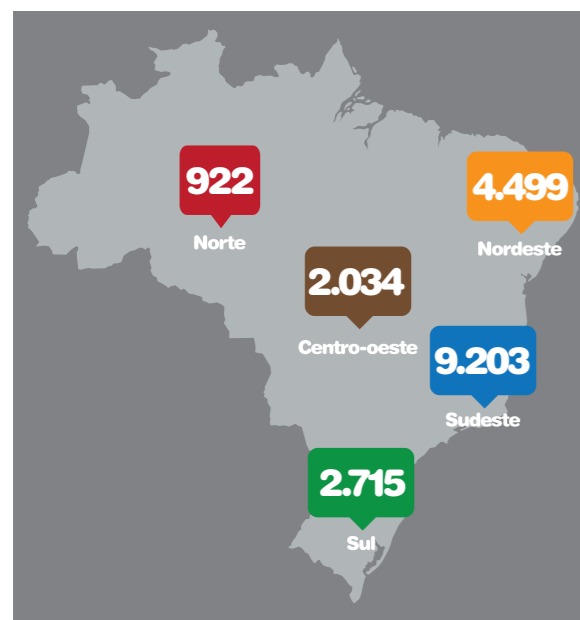
### Manifestações por faixa etária

Não informado: 54



### Manifestações por região

Não identificados: 940

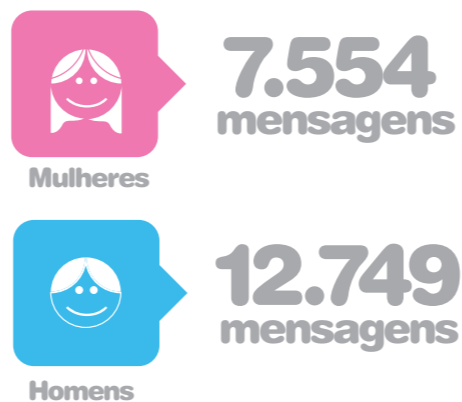


A cada 100 pessoas que buscam atendimento:



### Manifestações por gênero

Não informado: 10



# Boletim da Ouvidoria

Senado Federal – Brasília/2015 – 6ª edição



## Senado unido pela participação popular

**A** longo do ano de 2015, o trabalho da Ouvidoria do Senado Federal sofreu profundas modificações em relação aos anos anteriores. Com a incorporação do Alô Senado, na metade de 2014, uma nova metodologia foi desenhada, de modo a aprimorar a comunicação entre a sociedade e a Casa.

Com a aplicação dessa forma de trabalho, os atendimentos desses canais foram unificados. As manifestações direcionadas ao Alô Senado, por sua vez, passaram a receber tratamento mais realista. Agora passam por análise de conteúdo, identificação de

destinatários específicos (parlamentares, comissões, órgãos da Casa ou Ouvidora, por exemplo), classificação por tipo e tema, identificação de mensagens repetidas e envio das manifestações somente para os responsáveis pelas respostas.

Em consonância com o empenho do Senado Federal no sentido de fomentar o controle social e a transparência de suas atividades, a meta da Ouvidoria é evoluir continuamente, aperfeiçoando a qualidade no atendimento, ampliando o acesso do cidadão no parlamento e garantindo celeridade nas respostas.

**A****PALAVRA DO PRESIDENTE**

busca incessante por prestar um serviço cada vez mais célere e eficiente à população brasileira é a tônica central da Ouvidoria do Senado Federal, comandada pela senadora Lúcia Vânia, com todo o seu dinamismo e eficiência habituais. Em total consonância com o nosso esforço em fazer da Casa, no decurso desse novo período frente a Presidência do Senado, a instituição brasileira mais transparente entre todas que compõem a máquina estatal, a Ouvidoria tem correspondido integralmente a essa nossa diretriz. Assim é que os resultados obtidos, no decorrer de 2015, e que se encontram discriminados nesse boletim, nos enchem de satisfação e orgulho.

O aperfeiçoamento da metodologia empregada na análise das demandas provenientes da população; a incorporação do Alô Senado, e a consequente unificação do atendimento dos diversos canais pelos quais nos chegam os pedidos; o encaminhamento seletivo das manifestações; tudo isso é fruto da disposição redobrada de toda equipe comandada pela ouvidora Lúcia Vânia



de prestar um serviço de qualidade e, dessa forma, aproximar cada vez mais o Senado dos anseios da sociedade. Nesse sentido, quero ressaltar também o desempenho da ouvidora no programa Espaço Ouvidoria da nossa emissora de rádio, que contou com a participação dos senadores.

Além de salientar o excelente trabalho exercido pela senadora Lúcia Vânia, quero ainda nessa oportunidade manifestar minha satisfação e meus agradecimentos a toda sua equipe, especialmente no processo de modelagem de atendimento às demandas provenientes da população e na busca de solução tecnológica de gestão integrada para a Ouvidoria.

A edição deste que é o sexto boletim da Ouvidoria é mais um serviço que prestamos à sociedade brasileira para comprovar que todo o nosso esforço, para fazer mais com menos, com transparência e celeridade, não tem sido em vão. Parabéns a todos, e contem comigo para que em 2016 o nosso trabalho seja ainda mais exitoso.

**Renan Calheiros**  
Presidente do Senado Federal

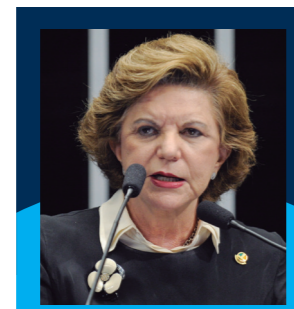
**A****PALAVRA DA OUVIDORA-GERAL**

o longo de 2015, a Ouvidoria do Senado completou a sua reestruturação, após absorver as atividades do Alô Senado, na metade de 2014. Foi um ano em que priorizamos os arranjos internos, que nos permitiram implantar uma nova metodologia de atendimento, com o objetivo de aprimorarmos a comunicação entre a sociedade e o Senado.

Atendidas as pré-condições, os brasileiros tiveram, de nossa parte, uma comunicação mais interativa, com respostas mais ágeis e com um maior número de pessoas atendidas.

Além do aumento quantitativo, tivemos uma melhora considerável na qualidade dos serviços: análise do conteúdo das demandas, destinação mais específica dos destinatários dentro do Senado e classificação por tipo de tema.

Conforme pode ser visto por este boletim, tivemos 60.957 manifestações respondidas.



No novo modelo, as mensagens recebidas dos cidadãos estão tendo um tratamento único e mais qualificado, com a garantia de resposta em tempo hábil.

Temos agora uma estruturação adequada às finalidades deste órgão que é, enfim, a porta de acesso do cidadão às atividades dos parlamentares.

A eficiência de uma ouvidoria é medida por números e principalmente por sua capacidade de limpar os obstáculos que se colocam entre o órgão e a sociedade.

O papel da Ouvidoria não é apenas de coletar questionamentos. Se o conteúdo do que nos chega não for considerado e não for usado com eficiência, não estaremos ouvindo o que, de fato, a população nos cobra.

No programa Espaço Ouvidoria, transmitido pela Rádio Senado, tivemos a participação dos senadores, respondendo diretamente os ouvintes nas suas dúvidas específicas. Ainda pela Rádio Senado, o programa O Senado é mais Brasil, trouxe informações completas sobre as atividades da Ouvidoria.

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

**Ouvidoria Integrada**

## Áreas legislativas e administrativas apoiam a participação popular



A Secretaria-Geral da Mesa vem desenvolvendo um grande esforço para inovar em todo o processo legislativo. Tudo a partir de dois focos estratégicos: a maior transparência possível e a inserção da participação popular na construção das leis.

“Para isso, a parceria com a Ouvidoria tem sido fundamental. Conseguimos, por exemplo, apensar aos projetos em tramitação mais de 3 mil contribuições formuladas pelos cidadãos. Informações que ajudam a par-

lamentar a elaborar seus pareceres e proposições. Por meio da parceria entre o Alô Senado e o canal e-Cidadania, mais de mil participações populares nas audiências públicas, por telefone, foram registradas e encaminhadas. Ainda no âmbito da Secretaria-Geral da Mesa, a equipe do Serviço de Pesquisa Legislativa, responsável pelo fornecimento de informações relacionadas ao processo legislativo, vem sendo de grande apoio à Ouvidoria no atendimento aos cidadãos.



Ilana Trombka, diretora-geral do Senado, ressaltou a importância da Ouvidoria, a conquista de resultados positivos, para os quais contribuiu o apoio da DGER, particularmente no processo de reestruturação iniciado em 2015. Ilana vê de forma

muito positiva a promoção de parcerias entre os órgãos de atendimento ao cidadão, como o Serviço de Informação ao Cidadão, da Secretaria de Gestão de Informação e Documentação, subordinada à DGER.

**Secretaria de Transparência (STRANS)**

**7.589**

pessoas consultadas em 7 pesquisas, com tempo médio de aplicação de 10 dias

**Secretaria-Geral da Mesa (SGM)**

**3.300**

Mensagens dos cidadãos anexadas às matérias em andamento no Senado

**E-cidadania (SGM)**

**1.073**

Participações via Alô Senado nas audiências públicas interativas

**Secretaria Legislativa do Congresso (SGM)**

**3.000**

Respostas às manifestações sobre: vetos, medidas provisórias, matérias orçamentárias

**Serviço de Informação ao Cidadão (SICLAI) Lei de Acesso à Informação**

**1.091**

Pedidos de informação recebidos no Alô Senado e respondidos pelo SICLAI

**Ouvidoria**  
do Senado Federal

[www.senado.gov.br/ouvidoria](http://www.senado.gov.br/ouvidoria)  
(preencher formulário)

[www.senado.gov.br/falecomosenado](http://www.senado.gov.br/falecomosenado)  
(preencher formulário)

**Alô Senado: 0800 612211**

**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) 3303-1211 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 Público - Alô Senado**  
Inaiara de Souza Golob

**Infografia**  
Marcel Scherz

**Projeto Gráfico**  
Marcel Scherz

**Diagramação**  
Marcel Scherz

**Fotos**  
Agência Senado

**SENADO FEDERAL**



# Audiência pública debate relacionamento com o cidadão

Comissão reuniu principais canais de interação do Senado com a sociedade



O presidente da Comissão Senado do Futuro, senador Wellington Fagundes, mencionou a importância da audiência pública interativa nas comissões como canal de participação popular e também como uma oportunidade “para mostrar um pouco da qualidade técnica, da produção do que se faz aqui, no Senado da República”. Anunciou, ainda, que a Comissão pretende intensificar a discussão sobre o relacionamento do Senado com o cidadão. Segundo o parlamentar, é “fundamental que o cidadão conheça o Senado, porque é a forma também de valorizar e participar efetivamente muito mais, processo que tem na Ouvidoria um dos seus principais instrumentos de apoio”.



O diretor da Secretaria de Comissões do Senado Federal - Serviço de Apoio ao Programa e-Cidadania, Dirceu Vieira Machado Filho, discorreu sobre o programa e-Cidadania, criado para “estimular e possibilitar maior participação dos cidadãos nas atividades legislativas, orçamentárias, de fiscalização e de representação do Senado Federal”.



A diretora da Secretaria de Transparência, Elga Mara Teixeira Lopes, apresentou as atividades do Data Senado, cuja principal missão é “desenvolver pesquisas de opinião sobre temas legislativos para subsidiar a atuação parlamentar”, aproximando a opinião dos cidadãos à atividade parlamentar.



A diretora da Secretaria de Comunicação Social do Senado Federal, Virgínia Malheiros Galvez, enfatizou o crescimento de todas as suas mídias, bem como a presença da TV Senado no YouTube, com 13 mil vídeos ali publicados em 2015. As mídias sociais também mereceram destaque pelo importante salto em seu alcance neste ano.



A coordenadora da Ouvidoria, Regina Fontes, falou das mudanças introduzidas no relacionamento do Senado com a sociedade, comandadas pela ouvidora-geral, senadora Lúcia Vânia. Tais mudanças são parte da reestruturação da Ouvidoria, que garante resposta aos cidadãos e que possibilitou maior interação com diversos órgãos da Casa, como o e-Cidadania, o SIC e a STRANS, entre outros.

## Você sabia?

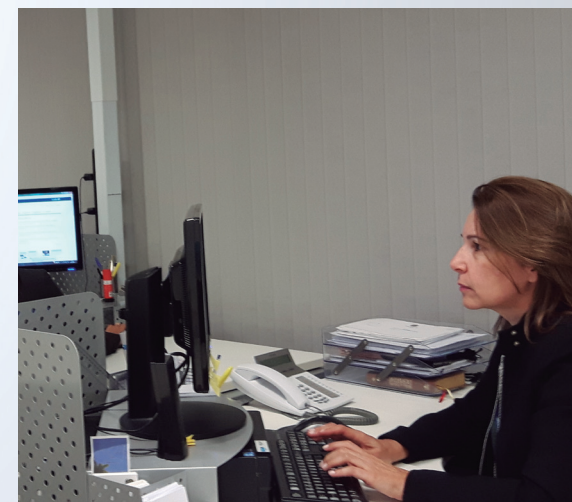
No ano de 2015 o e-cidadania, em parceria com as mídias sociais e o Alô Senado, inovou e tornou interativas as audiências públicas do Senado Federal.

# Ouvidoria do Senado é referência para sociedade

Senadora Lúcia Vânia, ouvidora-geral do Senado, se reuniu com a equipe da Ouvidoria para analisar o trabalho realizado em 2015.



Por mês, são recebidas quase 5.600 manifestações, em média. Desse total, perto de 3.400 respostas são dadas pelo Alô Senado e as demais pela internet e por carta, quando a demanda exige pesquisas mais amplas e demoradas.



Mais de **61 MIL** MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

- 60.957** Manifestações respondidas
- 41.079** Manifestações respondidas diretamente pelo Alô Senado
- 19.878** Respondidas após pesquisas ou consultas a outras áreas do Senado



“Muito obrigado 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!” (13/5/2015)



“O cidadão parabeniza o Senado Federal por ceder espaços para que os cidadãos manifestem opiniões a respeito dos assuntos que envolvem o País. Segundo ele, a Central de Relacionamento Alô Senado é um excelente canal de interação com a população brasileira.” (15/10/2015)

“Agradeço a Senadora pela resposta que encaminhou na terça-feira, 20/10, a respeito das manifestações que enviei por meio da central Alô Senado, referente a PEC 89/2015. Aproveito para agradecer, também, pelo espaço que o Senado Federal oferece para que o cidadão possa se manifestar e pelo trabalho desempenhado pelos os atendentes.” (11/11/2015)

“Agradeço o Senado Federal por manter um canal de atendimento entre o cidadão e a Casa, Alô Senado. Afirmando que o trabalho realizado é excepcional, e está a altura da expectativa da população.” (8/12/2015)

# Senadores em linha direta com o cidadão

Em 2015, diversos senadores responderam diretamente perguntas dos cidadãos sobre diversos temas em destaque na pauta de trabalho do Senado.

O programa Espaço Ouvidoria, apresentado pela ouvidora-geral, senadora Lúcia Vânia, contou, em 2015, com a participação de senadores, respondendo diretamente perguntas dos cidadãos, recebidas no Alô Senado, sobre os temas em debate no Senado.

## 1º PROGRAMA MARÇO DE 2015



### TEMAS

Meio Ambiente, Previdência Social, Violência Contra a Mulher, Reforma Política.

Senadores Vanessa Grazziotin, Paulo Paim, Otto Alencar, Reguffe

## 2º PROGRAMA ABRIL DE 2015



### TEMAS

Geração de Energia, Imposto de Renda no Brasil.

Senadores Ataides Oliveira e Antonio Carlos Valadares

## 3º PROGRAMA MAIO DE 2015



### TEMAS

Qualidade e preço da Internet no Brasil, Reforma Política, Financiamento de Campanha.

Senadores Walter Pinheiro, Romero Jucá e Randolfe Rodrigues

## 4º PROGRAMA JUNHO DE 2015



### TEMAS

Ferrovia Transoceânica, Terceirização.

Senadores Acir Gurgacz, Walter Pinheiro e Paulo Paim

## 5º PROGRAMA JULHO DE 2015



### TEMAS

Regulamentação de piso salarial CLT, piso salarial dos aposentados.

Senadores Flexa Ribeiro e Paulo Paim

## 6º PROGRAMA AGOSTO DE 2015



### TEMAS

Imigrantes que chegam ao Brasil, Porte de Armas.

Senadores Aloysio Nunes, João Capiberibe e Blairo Maggi

## 7º PROGRAMA SETEMBRO DE 2015



### TEMAS

Dívida dos estados, sanções para pais que deixarem de comparecer às reuniões das escolas de seus filhos.

Senadores Ana Amélia, Lasier Martins, Fernando Bezerra e Paulo Paim

## 8º PROGRAMA OUTUBRO DE 2015



### TEMAS

Majoridade Penal, Funcionalismo Público.

Senadores Aloysio Nunes, Humberto Costa e Romero Jucá

## 9º PROGRAMA NOVEMBRO DE 2015



### TEMAS

Preços das passagens aéreas e liberação de remédios sintéticos para o tratamento de câncer (fosfoetanolamina).

Senadores Jorge Viana, Ivo Cassol e Waldemir Moka



“A dúvida de um cidadão pode ser a de muitos. O programa Espaço Ouvidoria dá a oportunidade para que os senadores se posicionem sobre os temas que mais instigam a população, falando diretamente com os ouvintes da Rádio Senado em dez capitais, e também pela internet. Somos pautados pelos cidadãos, e procuramos ser um espaço de esclarecimento, no qual as questões polêmicas são tratadas com equilíbrio, para que as pessoas possam tirar suas próprias conclusões e acompanhar de perto a atividade parlamentar.”

Senadora Lúcia Vânia, Ouvidora-Geral

## Parlamentares participantes de outras edições do programa

