

OUVIDORIA DO SENADO FEDERAL – OUVIDSF

A Ouvidoria, regulamentada pelo Ato da Comissão Diretora nº 05/2005 e implantada pelo Ato da Mesa do Senado Federal nº 1 de 16 de junho de 2011, foi criada para ser um canal aberto e direto de comunicação da sociedade com o Senado Federal.

Desde sua criação, estimula a participação do cidadão no processo de aprimoramento dos serviços legislativos e administrativos da Casa, além de defender valores como transparência, publicidade, eficiência, celeridade e respeito ao cidadão.

O cargo de Ouvidor-Geral é exercido por um(a) senador(a) escolhido(a) pela Presidência do Senado Federal para mandato de dois anos e não pode ser reconduzido ao cargo no período subsequente. Desde 04/08/2017, o Ouvidor-Geral é o senador Renan Calheiros.

Competência e objetivos

A Ouvidoria é um canal aberto e direto de comunicação da sociedade com o Senado Federal. Tem como 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, fortalecendo, assim, o exercício da cidadania.

A participação do cidadão pode contribuir para o processo de aprimoramento dos serviços legislativos e administrativos da Casa. Por esta razão, podem ser registradas sugestões, críticas, elogios, reclamações e denúncias pertinentes às atribuições do Senado Federal.

Canais de comunicação

Todas as pessoas podem enviar manifestação à Ouvidoria. Os canais de comunicação são: internet (formulários *on-line*, disponíveis no portal do Senado Federal), telefone (0800 61 2211), carta endereçada à Ouvidoria ou pessoalmente.

Articulação junto aos órgãos da Casa

Em 2011, o Ouvidor-Geral à época, reforçou nos discursos feitos em plenário e divulgou por meio dos veículos de comunicação da Casa, a relevância do papel da Ouvidoria para o público interno, a instituição e à sociedade.

Durante o período de mandato, a coordenação também buscou integrar e articular para que os gestores dos órgãos da Casa tivessem ciência da responsabilidade e se inserissem no processo de gestão compartilhada da informação, para atendimento e resposta às demandas, seja do público interno ou externo, para o bom cumprimento dos prazos regimentais.

Tratamento das manifestações

As manifestações recebidas no Serviço de Relacionamento Público Alô Senado são registradas e passam por análise de conteúdo. Depois, são classificadas por tipo, tema e destinatários específicos (senadores, comissões, órgãos da Casa ou Ouvidoria, por exemplo). As manifestações, já classificadas, são tratadas e, se necessário, enviadas para as áreas responsáveis, para conhecimento. Caso seja de competência da Ouvidoria, são respondidas pelo próprio órgão. Concluída a fase de coleta de informações e esclarecimentos junto aos setores competentes, a resposta é enviada pela Ouvidoria ao cidadão.

Denúncias e Ameaças

Todas as pessoas podem enviar manifestação à Ouvidoria. Os canais de comunicação são: internet (formulários *on-line*, disponíveis no portal do Senado Federal), telefone (0800 61 2211), carta endereçada à Ouvidoria ou pessoalmente.

As denúncias e ameaças são recebidas pela Ouvidoria, registradas e analisadas em processo específico, conforme o teor da mensagem e a área a que se destina, com proteção da identidade do denunciante.

Ouvidoria em números

De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017, foram recebidas 113.044 ligações, tratadas em primeiro nível (0800 – Alô Senado).

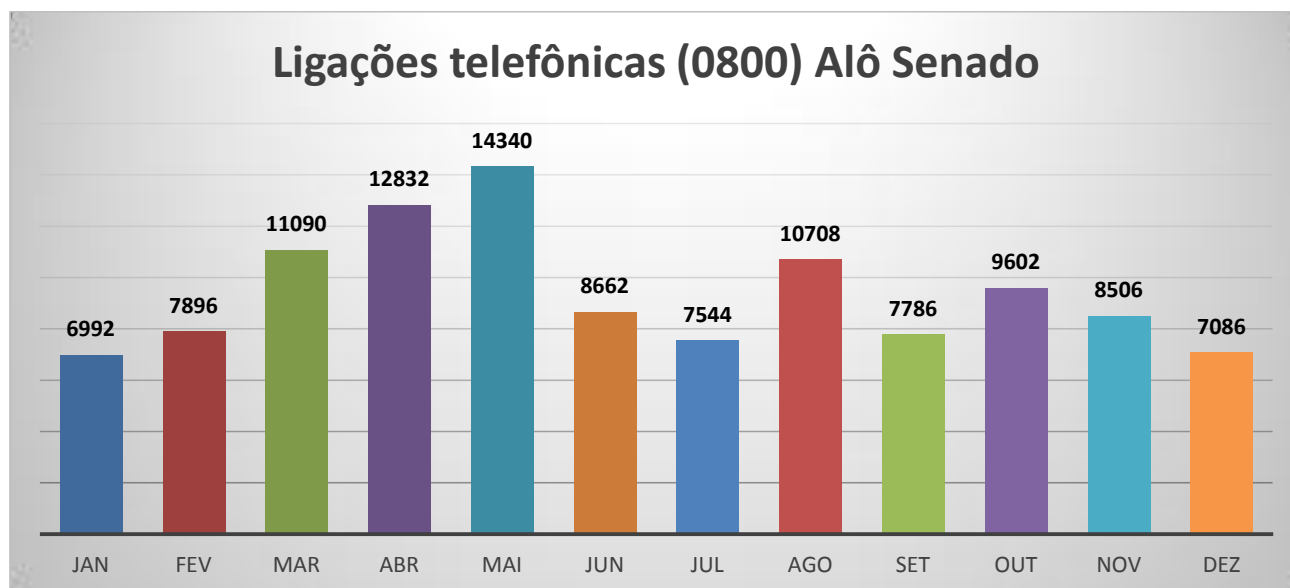


Figura 1 - Ligações recebidas, informações prestadas de imediato e atendimentos concluídos pelo 0800.

No mesmo período, foram registradas 26.892 manifestações, tratadas em segundo nível (após pesquisas ou consultas a outras áreas do Senado e respondidas pela equipe do pós-atendimento).

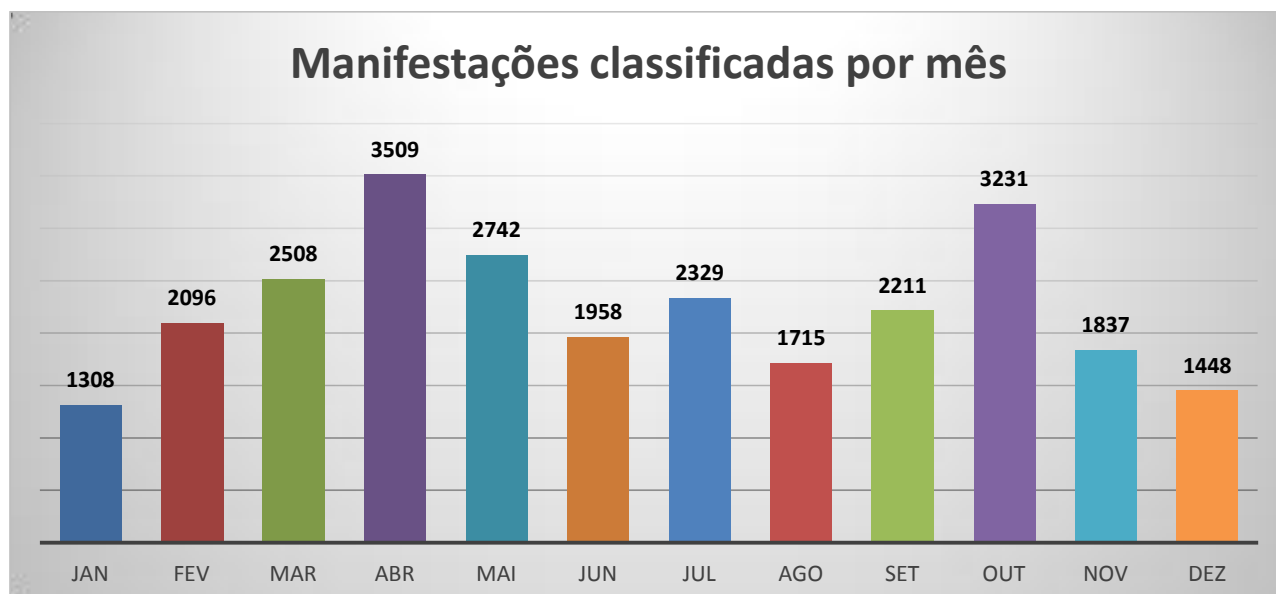


Figura 2 - Manifestações atendidas em segundo nível e respondidas pela equipe de pós-atendimento.

Principais assuntos das manifestações registradas em primeiro e segundo níveis, no ano de 2017.



Figura 3 - Manifestações atendidas em primeiro e segundo níveis e respondidas pela equipe de pós-atendimento.

Na Ouvidoria, as manifestações são classificadas pelo tipo de abordagem. De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017, foram:

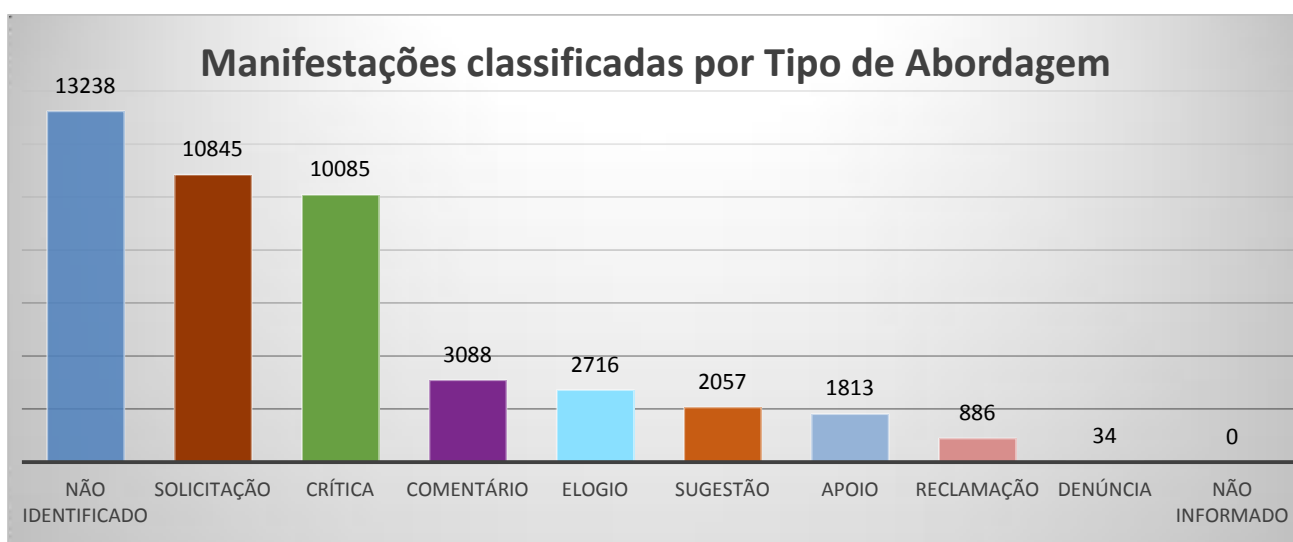


Figura 4 - Classificação das manifestações atendidas em primeiro e segundo níveis e respondidas pela equipe de pós-atendimento.

Observação: o tipo de abordagem classificada como “Não identificado” é utilizado para as mensagens que, na análise de conteúdo, são consideradas ofensivas ou fora de competência.

Perfil de usuários do Alô Senado

A análise de perfil de usuários da Ouvidoria é feita a partir das informações de gênero, escolaridade e faixa etária.

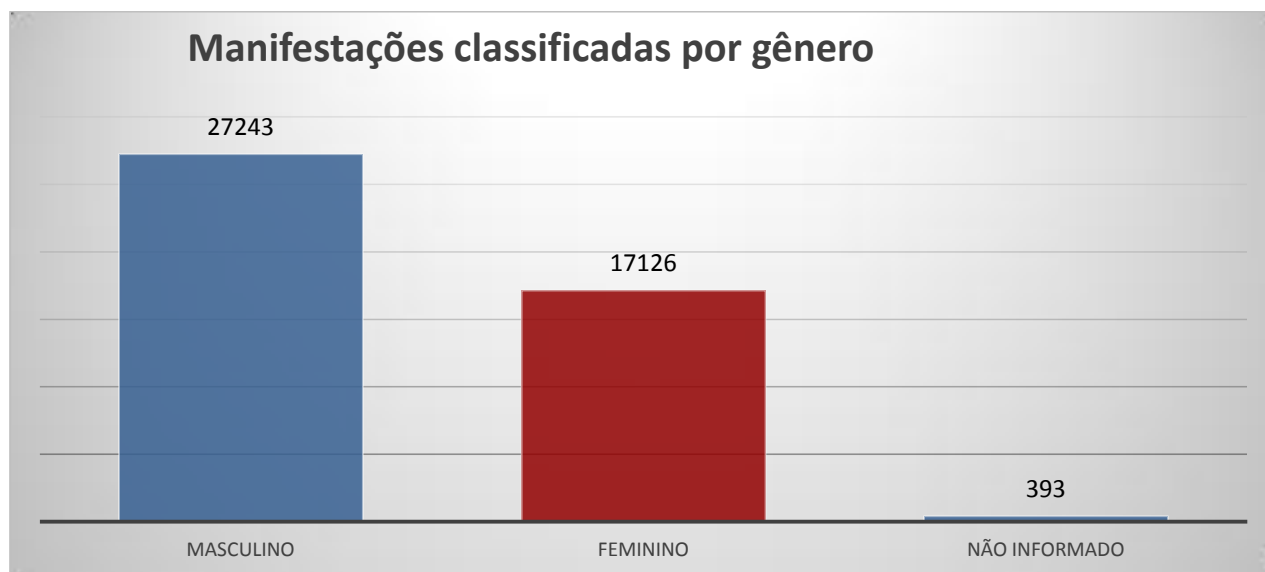


Figura 5 - Gênero dos usuários que registraram manifestações.

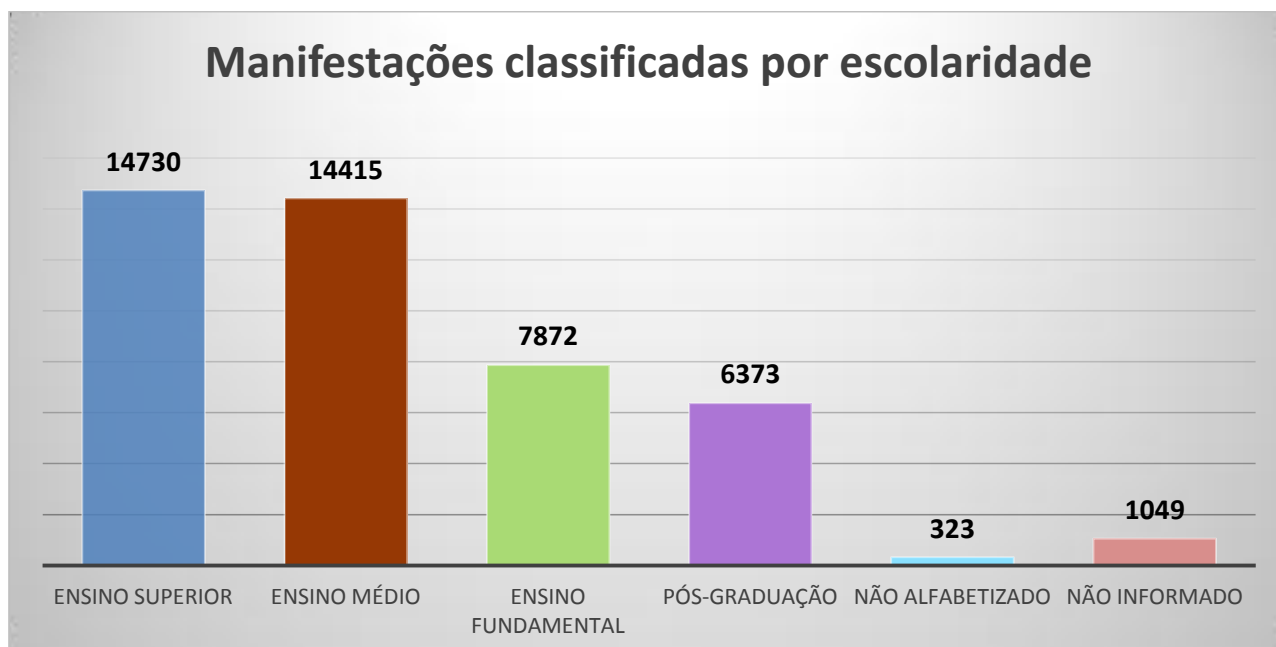


Figura 6 - Nível de escolaridade dos usuários que registraram manifestações.

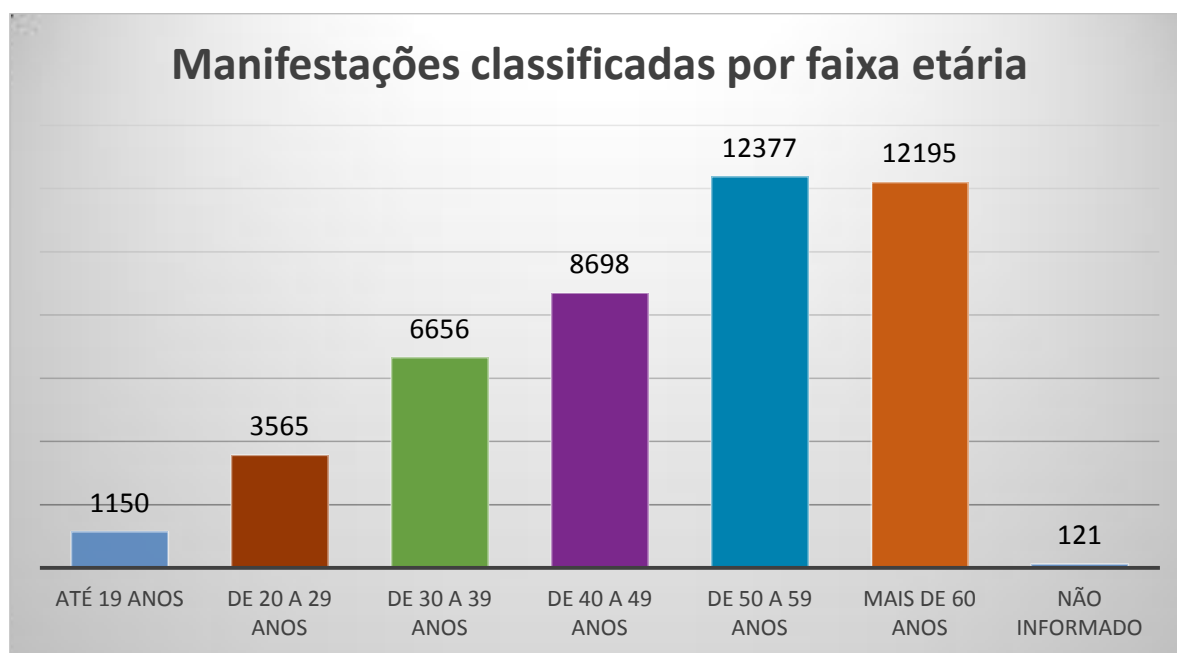


Figura 7 - Faixas etárias dos usuários que registraram manifestações.

Comunicação

Carta de Serviços

O Senado Federal disponibiliza aos cidadãos, em seu sítio institucional, a Carta de Serviços, na qual é possível encontrar as principais ferramentas disponibilizadas pelas diversas unidades que compõem a instituição.

A gestão do conteúdo é de responsabilidade da Ouvidoria da Casa, órgão que é o principal canal de comunicação com a sociedade, consolidando-se como fundamental instrumento de democracia participativa e cidadania.

Programa Espaço Ouvidoria

Desde março de 2014, ouvintes da Rádio Senado contam com mais um canal de comunicação com a Ouvidoria, por meio do Programa *Espaço Ouvidoria*. A cada edição, parlamentares respondem diretamente às perguntas de cidadãos. Em 2017, 10 edições do programa foram ao ar e os seguintes temas foram abordados:

Pautas para o Programa Espaço Ouvidoria	
Edição	Assuntos
Fevereiro	Lei Geral das Telecomunicações
Março	Desaposentação e Redução da maioria penal
Abril	Reforma Eleitoral e Sistema carcerário
Maior	Mudanças no sistema Eleitoral e Reforma Trabalhista
Junho	Regulamentação de transportes remunerados e Reforma da Previdência
Julho	Possibilidade de passagem de avião gratuita para idosos e Mudança na regra de sucessão para presidente da República
Agosto	Preço de remédios e Segurança pública
Setembro	Supersalários e Aprovação da reforma trabalhista
Outubro	Aposentadoria especial de professor e Voto facultativo e Financiamento de campanha
Novembro	Regulamentação de aplicativos de transporte – UBER e Refinanciamento de dívidas com a Receita Federal

Pesquisa de Satisfação do Alô Senado

Com o recente contrato de prestação de serviços para o *call center* e a nova gestão da Ouvidoria, iniciada em 4 de agosto de 2017, foram adotados novos procedimentos para o atendimento, registro e tratamento das mensagens, bem como a realização de pesquisa diária de satisfação com os cidadãos do 0800, ao término de cada ligação.

O usuário que concorda em participar da pesquisa pontua o atendimento entre 0 (péssimo) e 5 (excelente). Desde que a pesquisa começou a ser realizada, os índices de satisfação dos cidadãos atingiram a média de 98%, ou seja, do volume de cidadãos que concordaram em participar da pesquisa, 98% têm avaliado com as notas 4 e 5 o atendimento recebido.

Como forma de incentivar a equipe, bem como de reconhecer e valorizar o trabalho do atendimento, a Coordenação premia, mensalmente, as(os) atendentes que alcançam as pontuações mais altas, conforme avaliação dos usuários.

A seguir, o resumo dos resultados obtidos no período de setembro a dezembro de 2017, por meio da aplicação da pesquisa de satisfação com usuários do 0800.

Média Mensal – Pesquisa Espontânea de Satisfação				
Mês	Ligações atendidas	Pesquisas realizadas	% de pesquisas realizadas	Notas 4 e 5
Setembro	6100	2483	40,70%	97%
Outubro	7644	3252	42,54%	98%
Novembro	6918	2475	35,78%	98%
Dezembro	5522	1720	31,15%	99%

Campanhas Motivacionais

Com o intuito de tornar o ambiente do *call center* mais leve e integrado às ações da Casa, a equipe do 0800 é incentivada pela coordenação da Ouvidoria a participar ativamente e sugerir a realização de campanhas motivacionais, tais como *Outubro Rosa* e *Novembro Azul*, comemoração de aniversários, confraternização, enfim, atividades de engajamento e incentivo para que as colaboradoras e os colaboradores criem laços com a organização, sentindo-se parte importante para o desenvolvimento e alcance de resultados.

Novo sistema de informações para Ouvidoria

A Secretaria de Tecnologia da Informação (Prodasen), em parceria com integrantes do Alô Senado, Coordenação e TI da Ouvidoria, está desenvolvendo um sistema integrado de gerenciamento de informações, com ferramentas e recursos que, basicamente, otimizarão o trabalho no *call center*.

O sistema será disponibilizado em plataforma web, o usuário poderá acessar por qualquer navegador e utilizará novas tecnologias que permitirão atualizações, manutenções e melhorias constantes.

Assim que for implantado em todo o Senado Federal, o sistema tornará mais eficiente os canais de atendimento – telefônico (0800), formulários *on-line* (internet), bem como os procedimentos adotados hoje pela Ouvidoria, desde o atendimento, passando pelo pós-atendimento, percorrendo o fluxo de trabalho – demais órgãos da Casa -, até a resposta ao cidadão.

Parcerias

A Ouvidoria é o principal canal de comunicação para que a população possa expressar suas ideias, participar das atividades e contatar os demais órgãos da Casa:

a. Realização de Pesquisas

A equipe do *call center* da Ouvidoria também realiza pesquisas de opinião com a população. Em 2017, em parceria com a Secretaria de Transparência (Strans), 1.923 pessoas participaram de duas pesquisas, com os seguintes temas:

- Violência doméstica e familiar contra a mulher.
- Opinião de paratletas em relação ao esporte paralímpico no país.

Os resultados das pesquisas estão disponíveis pelo link: <https://www12.senado.leg.br/institucional/datasenado/pesquisasrealizadas>

b. e-Cidadania

A parceria da Ouvidoria, por meio do Alô Senado, com o e-Cidadania, tem se mostrado fundamental para atingir parte da população que deseja participar dos eventos interativos, mas não tem acesso à internet.

Em 2017, foram registrados 1.354 comentários para audiências públicas e 158 ideias legislativas, ambas registradas no 0800 e inseridas no portal e-Cidadania, conforme tabela demonstrativa:

Registros de Audiências públicas, ciclos de debates e participações em sabatinas - 2017		
Mês	Ideias Legislativas	Audiências
Janeiro	17	-
Fevereiro	28	125
Março	13	202
Abril	14	97
Maio	16	339
Junho	12	143
Julho	5	41
Agosto	6	96
Setembro	12	80
Outubro	14	106
Novembro	16	90
Dezembro	5	35
Total	158	1354

Serviço de Informação ao Cidadão

A Lei de Acesso à Informação (LAI), sancionada em 18 de novembro de 2011, constitui um marco para a democratização da informação pública no Brasil.

Em 2017, a Ouvidoria recebeu 1.398 pedidos de informação baseados na LAI, que foram encaminhados à Secretaria de Gestão de Informação e Documentação (SGIDOC), órgão da Casa à que compete a resposta.

A seguir, um demonstrativo das demandas dos cidadãos baseadas na LAI:

Solicitações baseadas na LAI - 2017	
Mês	Quantidade
Janeiro	123
Fevereiro	153
Março	139
Abril	112
Maio	128
Junho	98
Julho	102
Agosto	113
Setembro	115
Outubro	130
Novembro	110
Dezembro	75
Total	1398

Considerações Finais

A Ouvidoria do Senado Federal vem sofrendo profundas modificações desde sua implementação em 2011, particularmente, a partir da incorporação do Alô Senado, em julho de 2014, quando houve a unificação dos canais de atendimento ao cidadão.

O processo de reestruturação do órgão também permitiu uma atuação mais produtiva, o aumento do número de atendimentos e mais agilidade em relação às respostas.

A atual Coordenação, ao adotar novos procedimentos e valorizar o capital humano no ambiente de trabalho, tem a constante preocupação com a excelência na qualidade do atendimento, além da garantia da consolidação da democracia e do fortalecimento da cidadania.

Em consonância com o compromisso do Senado Federal, no sentido de fomentar a transparência de suas atividades, a Ouvidoria evolui continuamente, aperfeiçoando os meios de acesso à informação para o cidadão e atuando em prol de uma gestão pública democrática, eficaz, participativa, ética e eficiente.

As informações contidas neste relatório demonstram que a Ouvidoria vem se consolidando como um importante instrumento de gestão, participação e controle social, além de promover a interação entre sociedade, senadoras e senadores e órgãos da Casa.