

## **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. O senador Renan Calheiros exerceu o mandato de Ouvidor-Geral de 04/08/2017 a 31/01/2019.

### **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 algumas delas são respondidas no atendimento. Outras passam por análise de conteúdo, depois são classificadas por tipo, tema e destinatários específicos (senadores, comissões, órgãos da Casa, por exemplo).

As manifestações, já classificadas, são tratadas e, se necessário, enviadas para as áreas responsáveis. 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 2018, foram recebidas 72.231 ligações, tratadas em primeiro nível (0800 – Alô Senado).

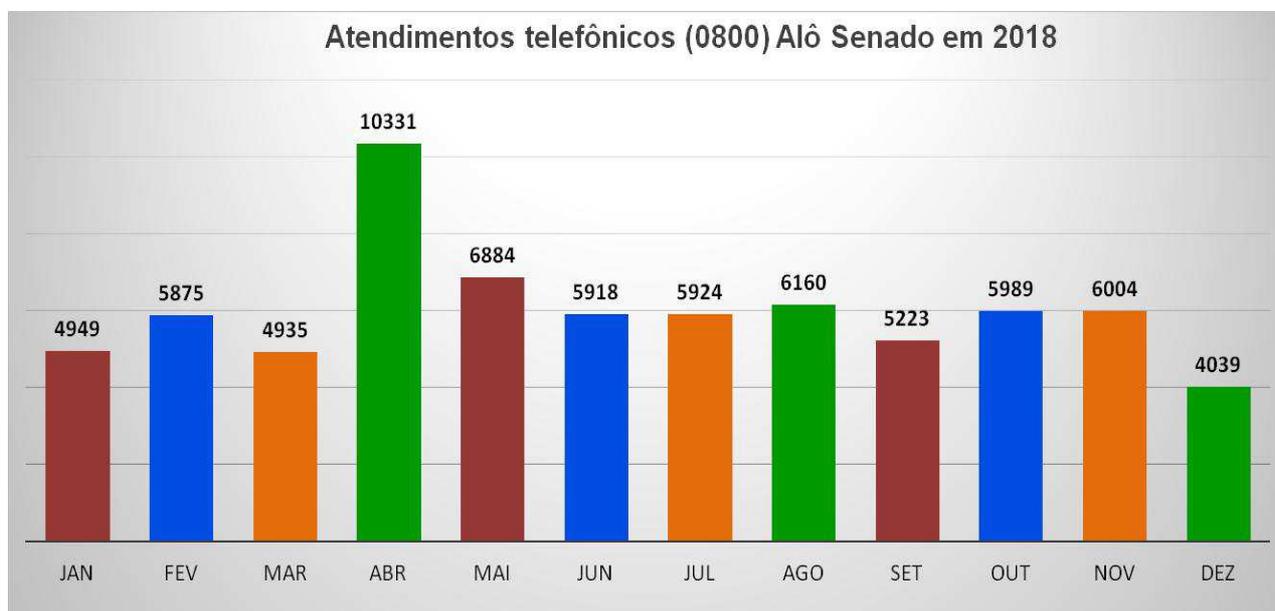


Figura 1 - Ligações atendidas, informações prestadas de imediato e atendimentos concluídos pelo 0800.

No mesmo período, foram registradas 23.029 manifestações, tratadas em segundo nível (após pesquisas ou consultas a outras áreas do Senado e respondidas pela equipe do pós-atendimento).

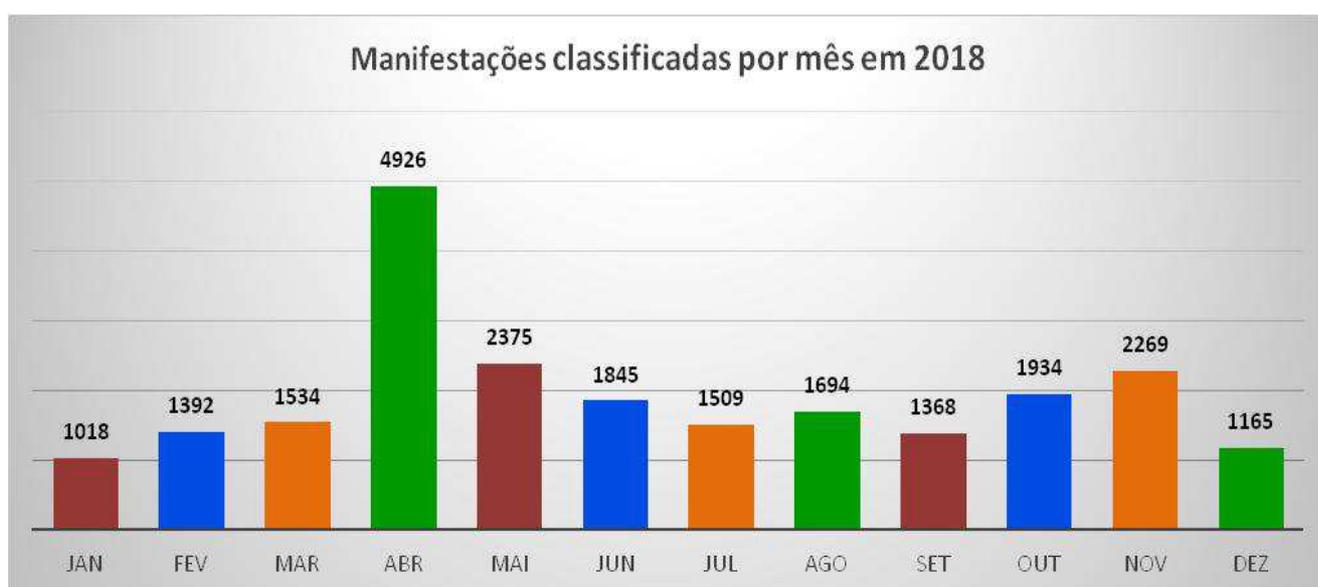


Figura 2 - Manifestações atendidas em segundo nível e respondidas pela equipe de pós-atendimento.

Principais assuntos das manifestações registradas em primeiro e segundo níveis, no ano de 2018.

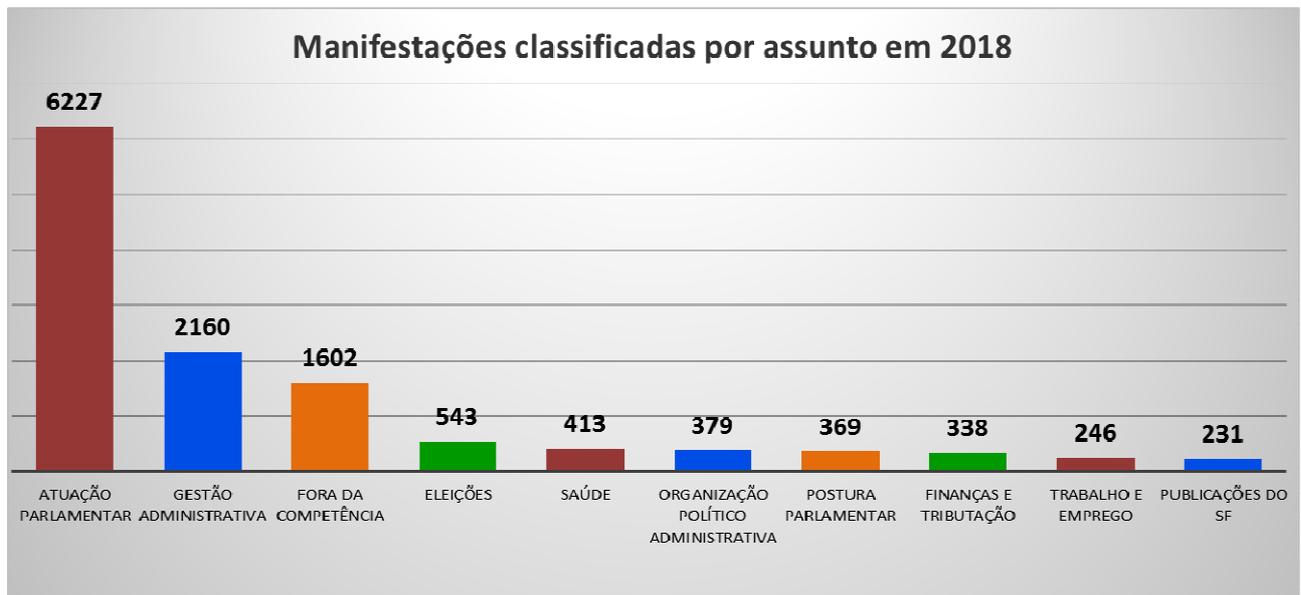


Figura 3 - Manifestações atendidas em primeiro e segundo níveis e respondidas pela equipe de pós-atendimento.

Na Ouvidoria, as manifestações são classificadas pelo tipo de abordagem. De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018, foram:

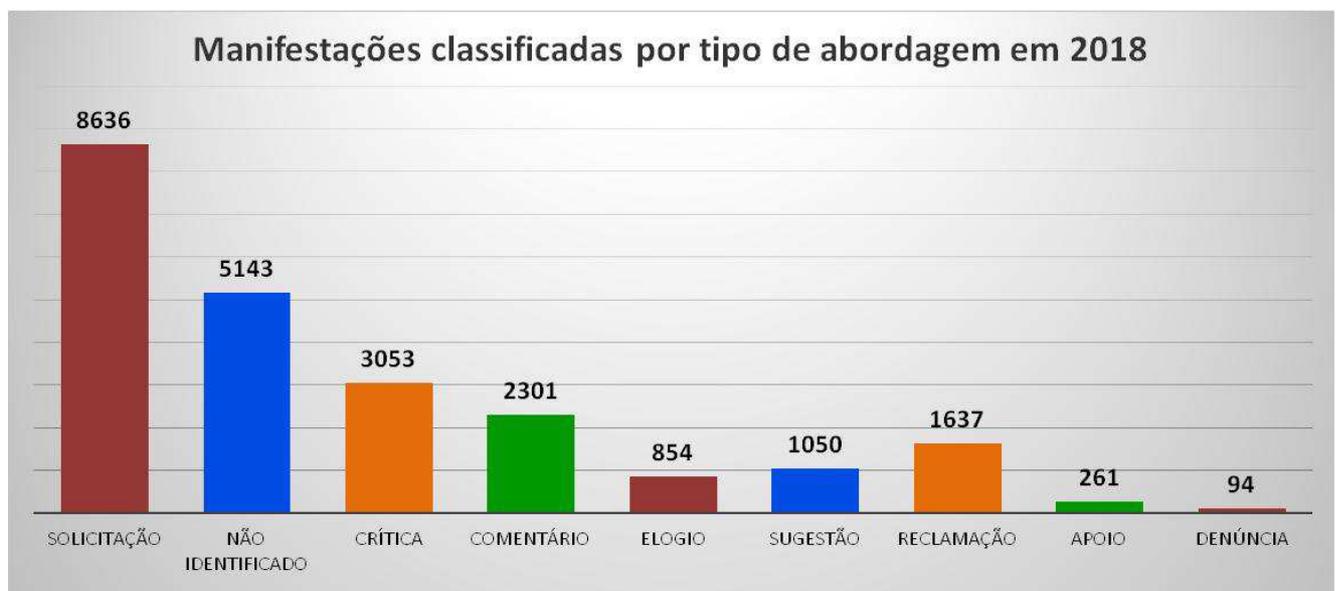


Figura 4 - Classificação das manifestações atendidas em primeiro e segundo níveis e respondidas pela equipe de pós-atendimento.

**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.

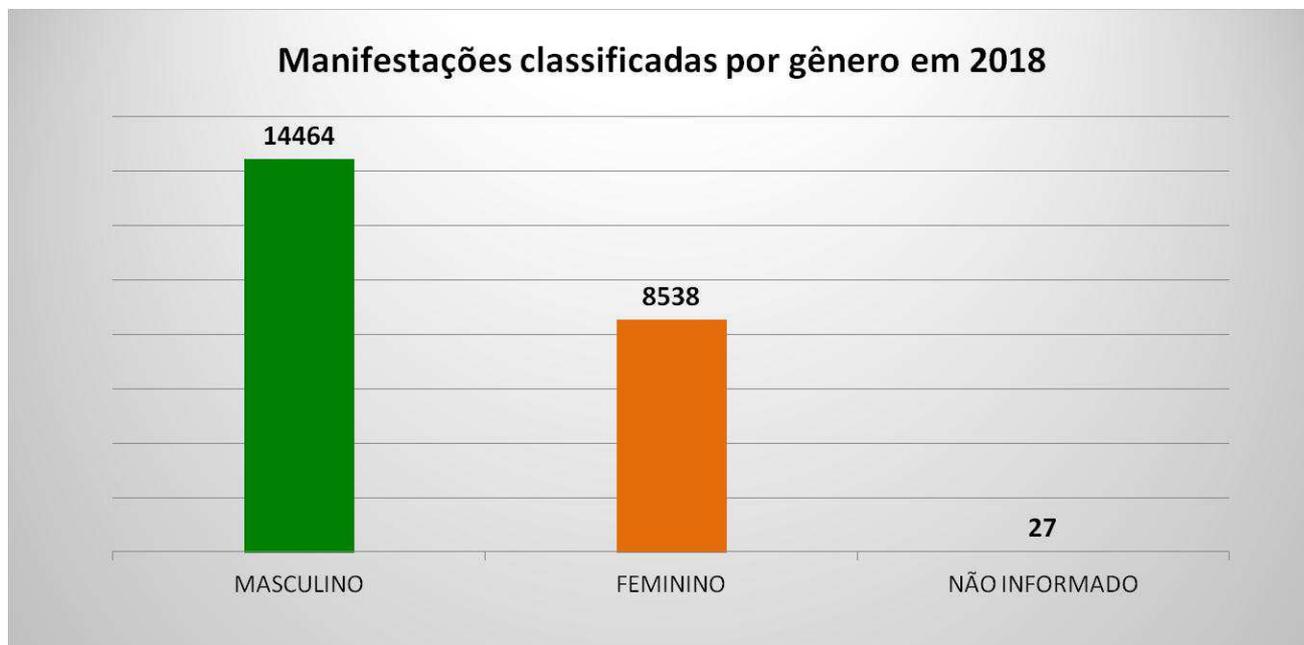


Figura 5 - Gênero dos usuários que registraram manifestações.

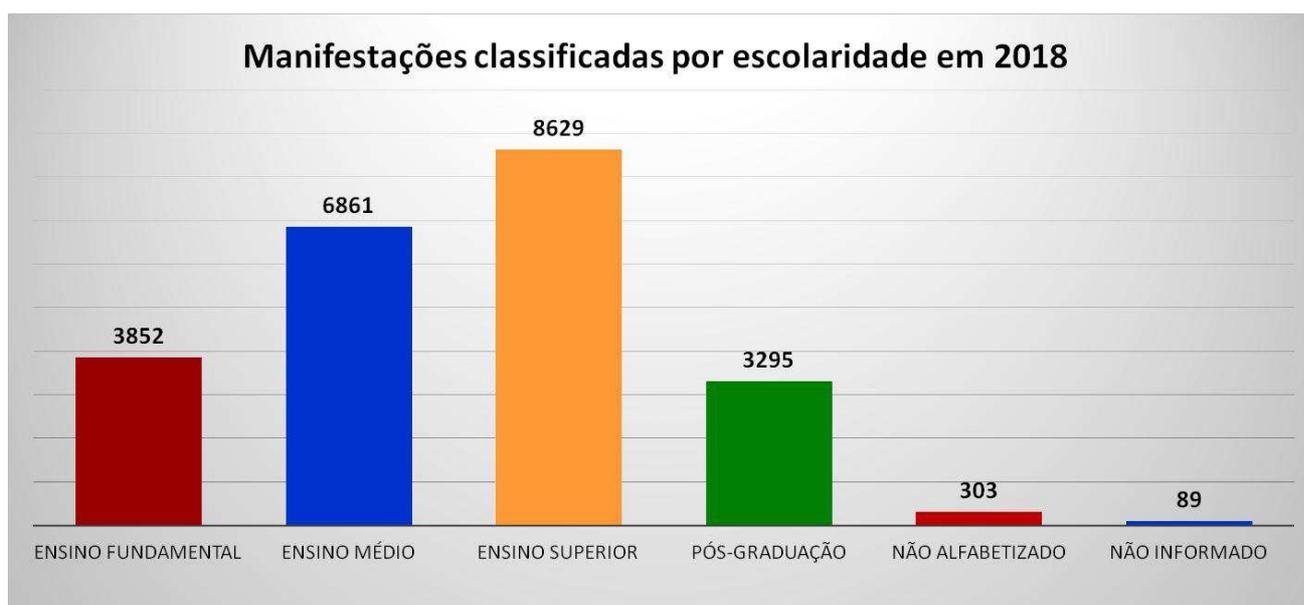


Figura 6 - Nível de escolaridade dos usuários que registraram manifestações.

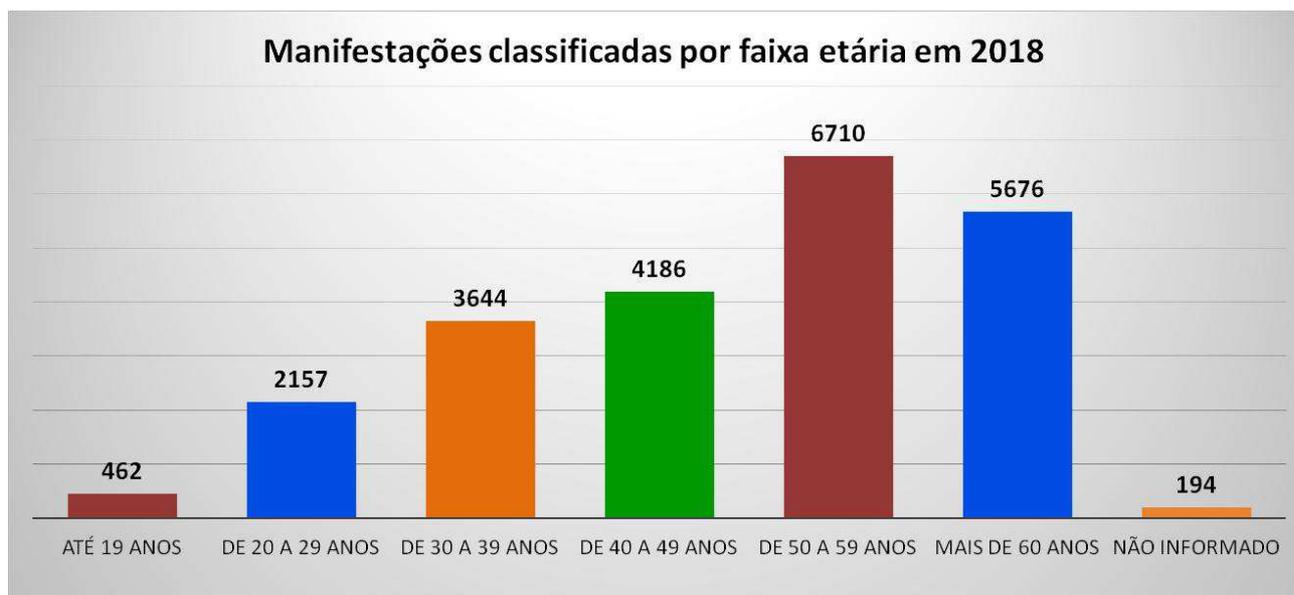


Figura 7 - Faixas etárias dos usuários que registraram manifestações.

## 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.

### Pesquisa de Satisfação do Alô Senado

Com o 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 1º janeiro a 31 dezembro de 2018, por meio da aplicação da pesquisa de satisfação com usuários do 0800.

<b>Média Mensal - pesquisa de Satisfação</b>				
<b>Mês</b>	<b>Ligações atendidas</b>	<b>Pesquisas realizadas</b>	<b>% de pesquisas realizadas</b>	<b>Notas 4 e 5</b>
<b>JAN</b>	4949	1381	27,90%	98%
<b>FEV</b>	5875	1722	29,31%	99%
<b>MAR</b>	4935	1983	40,18%	99%
<b>ABR</b>	15464	4710	30,46%	98%
<b>MAI</b>	6884	2496	36,26%	99%
<b>JUN</b>	5918	1889	31,92%	99%
<b>JUL</b>	5924	1672	28,22%	99%
<b>AGO</b>	6160	1952	31,69%	99%
<b>SET</b>	5223	1482	28,37%	94%
<b>OUT</b>	5989	2041	34,08%	99%
<b>NOV</b>	6004	2020	33,64%	98%
<b>DEZ</b>	4039	1250	30,95%	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, desenvolveu um sistema integrado de gerenciamento de informações, o Conecte, com ferramentas e recursos que otimizam o trabalho no *call center*.

O Conecte foi implantado no dia 16 de agosto de 2018 e, desde então, tornou mais eficiente os canais de atendimento – telefônico (0800), formulários *on-line* (internet), bem como os procedimentos adotados pela Ouvidoria, desde o atendimento, passando pelo pós-atendimento, percorrendo o fluxo de trabalho – demais órgãos da Casa -, até a resposta ao cidadão.

O sistema é disponibilizado em plataforma web, o usuário pode acessar por qualquer navegador e utiliza novas tecnologias que permitem atualizações, manutenções e melhorias constantes.

## **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. 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 2018, foram registrados 678 comentários para audiências públicas e 173 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 - 2018		
Mês	Ideia Legislativas	Audiências
Janeiro	15	0
Fevereiro	9	53
Março	8	133
Abril	8	115
Maiο	11	164
Junho	11	82
Julho	12	27
Agosto	19	37
Setembro	20	12
Outubro	27	18
Novembro	22	29
Dezembro	11	8
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>678</b>

### b. Secretaria de Transparência (Strans)

A equipe do *call center* da Ouvidoria também realiza pesquisas de opinião com a população. Em 2018, em parceria com a Secretaria de Transparência (Strans), 877 pessoas participaram de uma pesquisa, com o seguinte tema:

- Avaliação do atendimento das Santas Casas, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

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

### **c. Rádio Senado**

#### 1ª etapa:

Em janeiro de 2018 foram realizadas as primeiras reuniões com a Rádio Senado e uma lista contendo as emissoras para cadastro foi entregue.

Conclusão da primeira fase no final de março de 2018 com:

- 811 emissoras contatadas,
- 565 cadastros realizados por telefone e
- 177 solicitações de envio de link para que o responsável pela rádio fizesse o cadastro.

#### 2ª etapa:

Em julho de 2018 houve nova solicitação para a segunda rodada de contatos, que foram iniciados no final do mês de julho e concluídos na segunda quinzena de agosto com:

- 1000 emissoras cadastradas.

#### 3ª etapa:

Em novembro de 2018, mais um contato foi feito pela diretoria da Radio Senado. E a terceira rodada de contatos com as novas emissoras para cadastramento foi iniciada em dezembro e tem continuidade em 2019:

- 318 cadastros realizados,
- 228 solicitações de envio de link.

Até o momento, mais de 2000 emissoras já foram cadastradas nesse processo.

#### **d. 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 2018, a Ouvidoria recebeu 2.011 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:

<b>Solicitações baseadas na LAI - Lei de Acesso à Informação - 2018</b>	
<b>Mês</b>	<b>Quantidade</b>
Janeiro	91
Fevereiro	95
Março	152
Abril	877
Maio	133
Junho	101
Julho	87
Agosto	118
Setembro	120
Outubro	110
Novembro	99
Dezembro	28
<b>Total</b>	<b>2011</b>

## **Considerações Finais**

A Ouvidoria do Senado Federal sofreu 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 equipe da Coordenação, com atuação em 2017 e 2018, ao adotar novos procedimentos e valorizar o capital humano no ambiente de trabalho, teve 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.