

OUVIDORIA
UM DIREITO DO CIDADÃO

Cidadania

Fale conosco

Representação Popular

Participação

PROJETO OUVIDORIA PARA TODOS

A **Ouvidoria** é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz, é ouvido e recebe respostas para suas demandas. O efeito disso é o fortalecimento da relação entre o cidadão e o órgão, o que promove a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.



**A Ouvidoria é o canal de comunicação
entre o órgão e o cidadão; mecanismo
de gestão e participação social!**

Quem é o Ouvidor-Geral do Senado Federal?

O cargo de Ouvidor-Geral é exercido por um(a) senador(a) escolhido(a) pela Presidência do Senado Federal para mandato de dois anos.

O que é e o que faz a Ouvidoria do Senado Federal?

A Ouvidoria foi criada para ser um canal aberto e direto de comunicação da sociedade com o Senado Federal. Estimula a participação do cidadão no processo de aprimoramento dos serviços legislativos e administrativos da Casa, defendendo valores como transparência, publicidade, eficiência, celeridade e respeito ao cidadão.

A Ouvidoria tem como objetivos: receber e registrar as manifestações a respeito do Senado Federal, do Congresso Nacional e dos senadores; encaminhar as mensagens aos destinatários, conforme sua pertinência; e prestar informações aos cidadãos, fortalecendo, assim, o exercício da cidadania.

Quais são os canais de comunicação da Ouvidoria?

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.

Ouvidoria em números

De 1º de janeiro de 2017 a 31 de outubro de 2018, foram recebidas 180.251 ligações, tratadas em primeiro nível (0800 – Alô Senado).

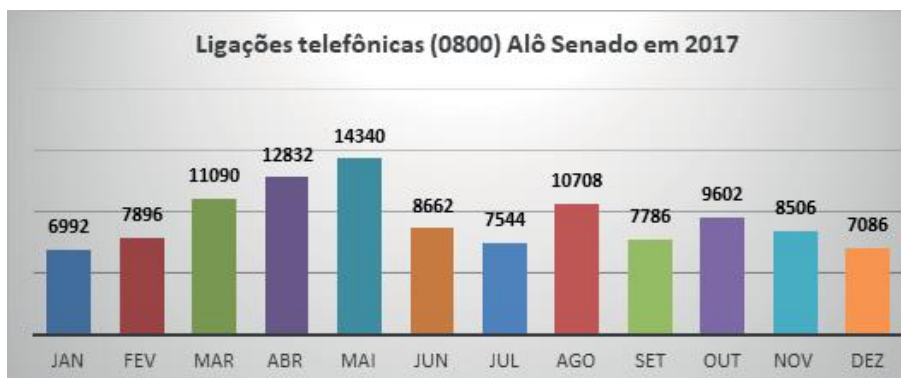


Figura 1 – Ligações recebidas, informações prestadas de imediato e atendimentos concluídos pelo 0800 no ano de 2017.

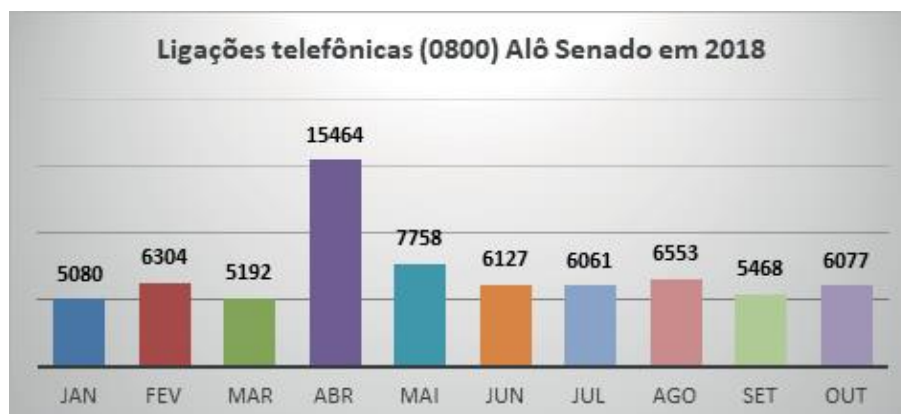


Figura 2 – Ligações recebidas, informações prestadas de imediato e atendimentos concluídos pelo 0800 até 31/10/2018.

No mesmo período, foram registradas 26.892 manifestações em 2017 e de 1º janeiro até 31 de outubro de 2018 foram 45.149, tratadas em segundo nível (após pesquisas ou consultas a outras áreas do Senado e respondidas pela equipe do pós-atendimento).

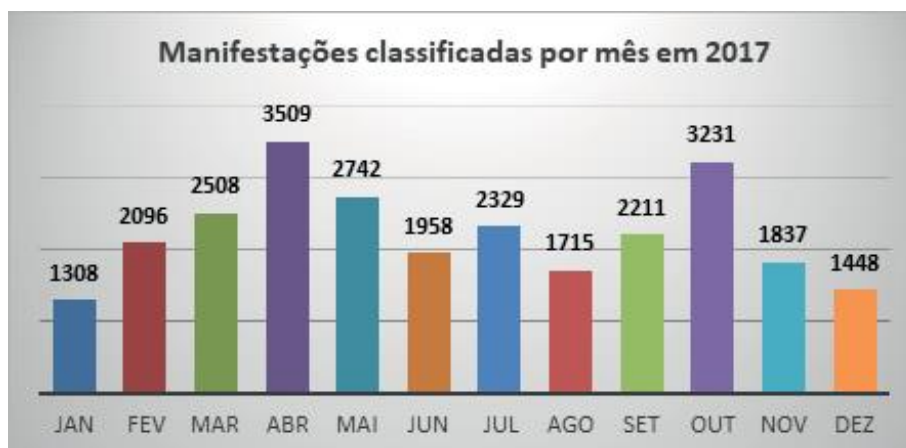


Figura 3 – Manifestações atendidas em segundo nível e respondidas pela equipe de pós-atendimento até 31/12/2017.

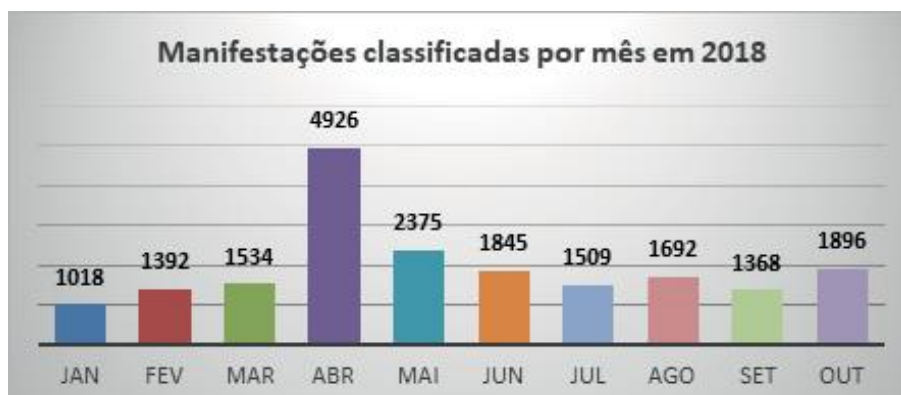


Figura 4 – Manifestações atendidas em segundo nível e respondidas pela equipe de pós-atendimento até 31/10/2018.

Qual a importância da Ouvidoria do Senado Federal para os gabinetes?

A Ouvidoria trabalha como intermediária da relação entre os cidadãos e os(as) senadores(as) e seus gabinetes. Sendo responsável por promover a qualidade da comunicação e a formação de laços de confiança e colaboração mútua.

Atua de maneira proativa para assegurar a representação dos interesses dos cidadãos frente ao Senado Federal, assim como para a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo a cidadania e o aprimoramento da gestão pública.

Como funciona a relação entre Ouvidoria e gabinetes?

O efetivo funcionamento da Ouvidoria depende, cada vez mais, de sua integração sistêmica com gabinetes parlamentares e demais órgãos da Casa.

Assim, é necessário que a Ouvidoria e os gabinetes se relacionem de forma colaborativa e articulada.

A Ouvidoria recebe pedidos de informação, críticas e elogios dos cidadãos e encaminha para os gabinetes parlamentares.

O gabinete pode responder diretamente ao cidadão, utilizando o e-mail institucional. Nesse caso, é importante o encaminhamento de uma cópia da mensagem à Ouvidoria, para efeito de arquivamento.

Mas se preferir, o gabinete pode enviar, pelo sistema Conecte, a resposta à Ouvidoria, que a encaminhará ao cidadão.

É a qualidade dessa resposta que pode ser diretamente ao cidadão e o tempo médio para que ela chegue ao cidadão que definirão a eficiência do serviço.

Como a Ouvidoria pode ajudar no desempenho da atividade parlamentar?

É por meio da Ouvidoria que o Senado e as(os) senadoras(es) conseguem conhecer as principais demandas, críticas, opiniões e assuntos de interesse dos cidadãos e os temas que mais mobilizam as pessoas.

Ao utilizar os canais da Ouvidoria, os parlamentares podem estabelecer um diálogo direto com a população brasileira, o que significa estreitar o caminho do diálogo, recebendo informações de fonte primária e legítima.

A relação entre eleitores e eleitos começa nas urnas e se prolonga por todo o mandato, sendo a Ouvidoria o principal canal de escuta da população sobre o desempenho e atuação parlamentar, permitindo também que o cidadão participe do processo de elaboração e discussão das leis do país.

Afinal, é na Ouvidoria que o cidadão manifesta seu pensamento, interferindo diretamente nas decisões do poder público e legitimando a democracia.

Como é feita a gestão de informação da Ouvidoria?

Para envio de mensagens aos gabinetes e órgãos, a Ouvidoria utiliza o sistema Conecte, desenvolvido pelo Prodasen e lançado em agosto de 2018, que tem como propósito registrar e gerenciar informações de maneira ágil.

A equipe do Alô Senado utiliza o Conecte para enviar a mensagem do cidadão para o e-mail institucional do(a) senador(a).

Como ter acesso ao conteúdo das mensagens que a Ouvidoria envia?

Os gabinetes devem enviar para a Ouvidoria: **nome completo, e-mail, login e ramal** das pessoas que estão autorizadas a acessar o e-mail institucional do(a) senador(a). Os dados informados serão cadastrados no Conecte pela Ouvidoria.

No e-mail institucional chegará uma notificação com link de acesso que é feito por meio de login e senha cadastrados na rede do Senado.

Quem procura a Ouvidoria?

Todos os cidadãos e cidadãs podem recorrer, de forma democrática, à Ouvidoria do Senado Federal, que registra também manifestações do público interno.

Quem faz parte da equipe da Ouvidoria?

- **Ouvidor(a)**: indicado(a) pelo(a) presidente do Senado;
- **Coordenador(a)**: responsável pelo funcionamento da Ouvidoria. É indicado pelo(a) Ouvidor(a);
- **Fiscal de contratos e/ou chefe de serviços**: servidor efetivo ou comissionado indicado pelo(a) Ouvidor(a) ou Coordenador(a) para acompanhar o cumprimento dos contratos das empresas terceirizadas e o desempenho dos funcionários nas atividades diárias;
- **Suporte administrativo**: realiza atividades burocráticas e administrativas, como o envio de ofícios e memorandos a outros órgãos, solicitação e acompanhamento de serviços diversos.
- **Alô Senado**: funcionários terceirizados, distribuídos em diferentes funções para atender, registrar e responder às mensagens dos cidadãos que ligam no 0800, recepcionar as mensagens que

chegam por meio dos formulários da internet e os outros canais de comunicação, e encaminhá-las aos órgãos para resposta.

– **Serviços gerais e de copa:** funcionários terceirizados responsáveis pela limpeza e conservação das instalações da Ouvidoria e pelo serviço de água e café, divididos em dois turnos de trabalho.

A equipe de operadores do Alô Senado é composta por quantas pessoas?

A equipe do *call center* Alô Senado tem um total de 48 pessoas, sendo: 30 operadores de telemarketing; 2 encarregados de turma (supervisores); 10 pós-atendentes; 2 supervisores de pós-atendimento; 1 supervisor de qualidade; 2 supervisores de treinamento e capacitação para a operação, todos divididos em dois turnos; e 1 encarregado geral, que trabalha em período integral.

Quais são as atribuições dos operadores de telemarketing dentro do Senado?

As manifestações recebidas no Serviço de Relacionamento Público Alô Senado são registradas pelos operadores de telemarketing e passam por análise de conteúdo. Depois, são classificadas pelos pós-atendentes 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.

Qual é a importância de manter um *call center* dentro da Ouvidoria do Senado Federal?

A Ouvidoria, por meio da equipe do *call center* Alô Senado, oferece aos cidadãos um canal com escuta qualificada, atendimento humanizado, buscando sempre atender com eficiência e cordialidade, proporcionando alto nível de satisfação e excelência no serviço prestado.

É de extrema importância manter o *call center* da Ouvidoria para atender às demandas da sociedade junto ao Senado Federal, pois a central direta de relacionamento é a primeira percepção do público sobre a instituição, é o canal de comunicação da população com os senadores, os eventos, os serviços e os órgãos da Casa, para obter informações, tirar dúvidas, elogiar, criticar, sugerir, reclamar e denunciar.

Um pouco da história das Ouvidorias:

A presença do Ouvidor-Geral surgiu há quase dois séculos na Suécia, e espalhou-se pelo mundo. Na Roma Antiga, os tribunos da plebe já tinham o importante papel de ouvir as queixas dos cidadãos.

No Brasil, em 1549, Tomé de Sousa nomeou o primeiro Ouvidor-Geral do país, Pero Borges. Sua função era representar a administração da justiça real portuguesa, atuando como o juiz de hoje em nome do rei.

Ouvidor, enquanto *ombudsman*, apareceu no Brasil em 1986, com a instalação da Ouvidoria da cidade de Curitiba/PR. Mas foi em 1992 que o Governo Federal, por meio da Lei Nº 8.490, de 19 de novembro de 1992, criou a Ouvidoria-Geral da República na estrutura do Ministério da Justiça, cujo objetivo estava elencado na Portaria Interministerial Nº 424, no artigo 7º, inciso XIX: "manter um canal de comunicação efetivo, ao qual se dará ampla publicidade, para o recebimento, pela União, de manifestações dos cidadãos relacionadas ao convênio, possibilitan-



do o registro de sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias”.

No Senado, a Ouvidoria foi regulamentada em junho de 2011 para receber, examinar e dar o tratamento adequado às manifestações encaminhadas pelos cidadãos sobre as atividades do Senado Federal.

Ao longo dos anos, a Ouvidoria registra uma crescente no número de manifestações. O objetivo, desde então, é aumentar a transparência e incentivar a participação da sociedade.

Esta cartilha é uma iniciativa da Ouvidoria do Senado Federal

Renan Calheiros
Ouvidor-Geral

Izabelle Torres
Coordenadora de Relacionamento com o Cidadão

Rosamaria Santos
Textos e Revisão

Tarcísio Dantas
Capa

Ouvidoria do Senado Federal

Coordenação de Relacionamento com o Cidadão (Corcid)

Endereço: Via N2, Anexo D, Bloco 4 – Senado Federal

Cep: 70165-900 Brasília-DF

Telefone: (61) 3303-1211

E-mail: ouvidoria@senado.leg.br

Biênio 2017-2018

