

Relatório de Gestão da Ouvidoria 2019

FUNDAMENTOS DA OUVIDORIA

Implantada pelo Ato da Comissão Diretora do Senado nº 05/2005 e regulamentada pelo Ato da Mesa do Senado Federal nº 1 de 16 de junho de 2011, esta Ouvidoria é principal elo entre a sociedade e a Instituição.

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



CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA



PORTAL DO SENADO

Formulários disponíveis no portal da Ouvidoria:
<https://www12.senado.leg.br/institucional/ouvidoria>

TELEFONE

0800-612211 – ligações de telefones fixos e celulares

E-MAIL

ouvidoria@senado.leg.br

PRESENCIAL E VIA POSTAL

Endereço: Via N2, Anexo D, Bloco 4, Gráfica do Senado Federal, CEP: 70165-900 – Brasília/DF

LINHA DO TEMPO DA OUVIDORIA

2011

Ouvidoria do Senado Federal é oficialmente instalada, ganha novo espaço e três (03) funcionários.

2013

Começa o processo de integração com os outros canais de comunicação do Senado Federal.

Ato da Meda do Senado Federal que regulamenta a criação da Ouvidoria.

2005

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

2012

2015

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

2019

Atos dos presidentes do Senado Federal e da Câmara para instituição da Rede Nacional de Ouvidorias do Legislativo e o Mapeamento das Ouvidorias do Legislativo.

Implantação do sistema *CONNECTE*

2018

Planner Legislativo

2020

PALAVRA DO OUVIDOR



Senador Marcio Bittar

Atualmente, ocupa a função de ouvidor-Geral, no Senado Federal, o Senador Marcio Bittar, nascido em Franca/SP, em 28 de junho de 1963. É um político "liberal conservador", com atuação no Acre.

Sua trajetória:

Em 1994 cumpriu mandato de deputado estadual;

- ✓ Em 1998 foi eleito deputado federal;
- ✓ Em 2010 conquistou seu segundo mandato de deputado federal;
- ✓ Em 2018 se elegeu como senador pelo MDB.
- ✓ No Senado Federal, ocupa os cargos de:
 - Ouvidor-Geral;
 - Vice-Lider do Governo no Congresso Nacional;
 - Vice-Presidente do Parlamento no Mercosul;

✓ **Como titular, é membro da:**

- Comissão de Educação Cultura e Esporte – CE;
- Comissão de Relações Exteriores e Defesa Nacional – CRE;
- Comissão Parlamentar Mista de Inquérito – Fake News - CPMI das Fake News; entre outras.

O senador tem demonstrado sua preocupação em defender que o papel da Ouvidoria da Casa seja o de, entre outros, “[...] garantir informações ao cidadão. Transparência e informação são fundamentais na democracia. Ao estabelecer e divulgar padrões de qualidade, os órgãos se comprometem com a excelência do atendimento, tornando-o cada vez mais acessível à população. Ocorrendo isso, a Ouvidoria está cumprindo com seu dever”, afirma o ouvidor. Ele destaca ainda que “a Ouvidoria do Senado Federal tem o dever de elevar o padrão dos serviços prestados aos cidadãos, assim como incentivar a capacidade dos órgãos públicos para que forneçam os serviços desejados pela população”.

OUVIDORIA EM MOVIMENTO

Atuações em 2019

Com o objetivo de fomentar a participação popular, promover o controle social e aprimorar o trabalho das Ouvidorias do Legislativo, durante o ano de 2019, a Ouvidoria do Senado Federal promoveu e participou de diversas ações, como:

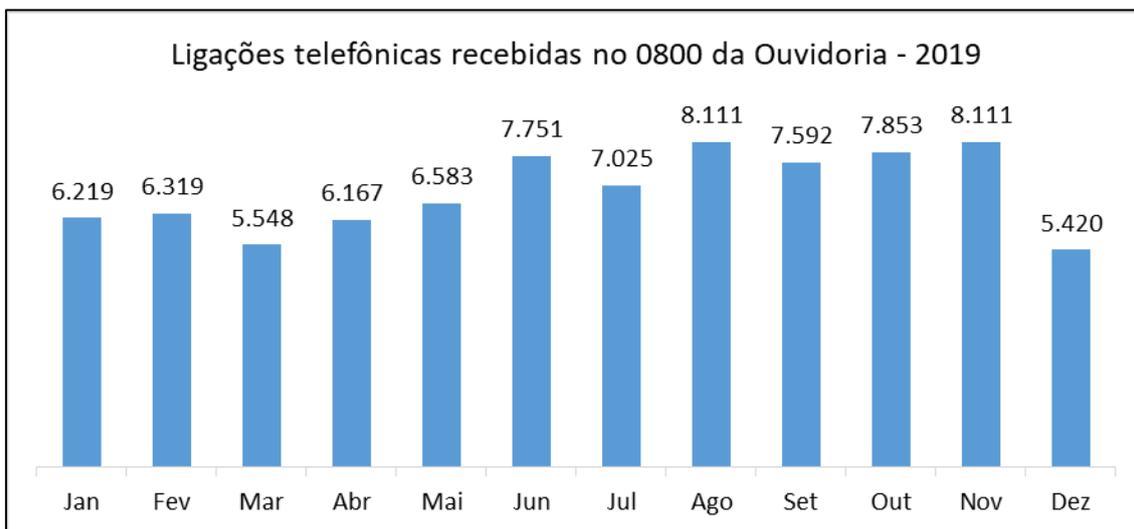
- ✓ XXXIII Encontro da ABEL Associação Brasileira das Escolas do Legislativo e de contas – ABEL em Campo Grande MS;
- ✓ Webinar Ouvidoria Inova 2019. Auditório do Interlegis/Brasília/DF;
- ✓ Assinatura do Termo de Cooperação entre o Senado Federal e Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOMP;
- ✓ Encontro Nacional dos Ouvidores do Ministério Público – Por uma Ouvidoria de Resultados em Brasília/DF;
- ✓ Seminários Regionais de Ouvidoria em Olinda/PE;
- ✓ Reunião da Rede de Ouvidorias, Assembleia Legislativa de Recife/PE;
- ✓ 13º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias e 5º Seminário Internacional Ouvidores, Defensores Del Pueblo & Ombudsman – Integridade, *Compliance* e Governança no mundo contemporâneo – Rio de Janeiro/RJ;
- ✓ Ação para Mapeamento e Integração de Ouvidorias do Legislativo na esfera federal, estadual e municipal – Brasília/DF;
- ✓ Lançamento do Projeto Piloto “Ouvidoria para miúdos” na XXIII Conferência Nacional dos Legisladores e Legislativos Estaduais (CNLE), promovida pela UNALE – União Nacional dos Legisladores e Legislativos Estaduais – Salvador/BA;
- ✓ Projeto de pesquisas, debates e audiências sobre: A influência das mídias digitais sobre a sociedade brasileira;
- ✓ Ato de instituição da Rede nacional de Ouvidorias Legislativas e
- ✓ Oficina de Ouvidoria Cidadã no 11º EnGITEC – Inovação além da Tecnologia, Instituto Serzadello Corrêa-TCU – Brasília/DF.



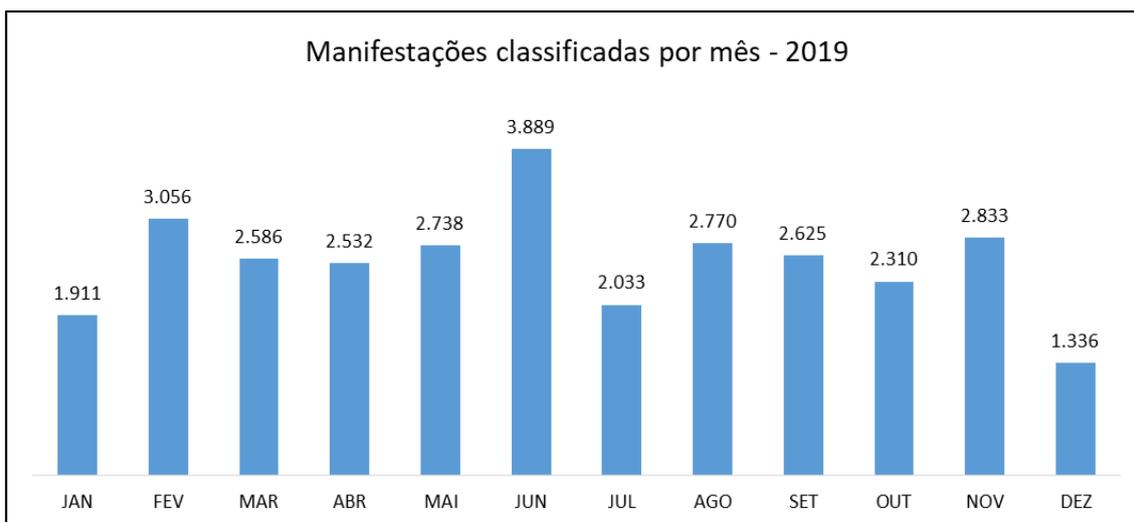
A Ouvidoria atua no diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania produzam melhorias nos serviços públicos prestados.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

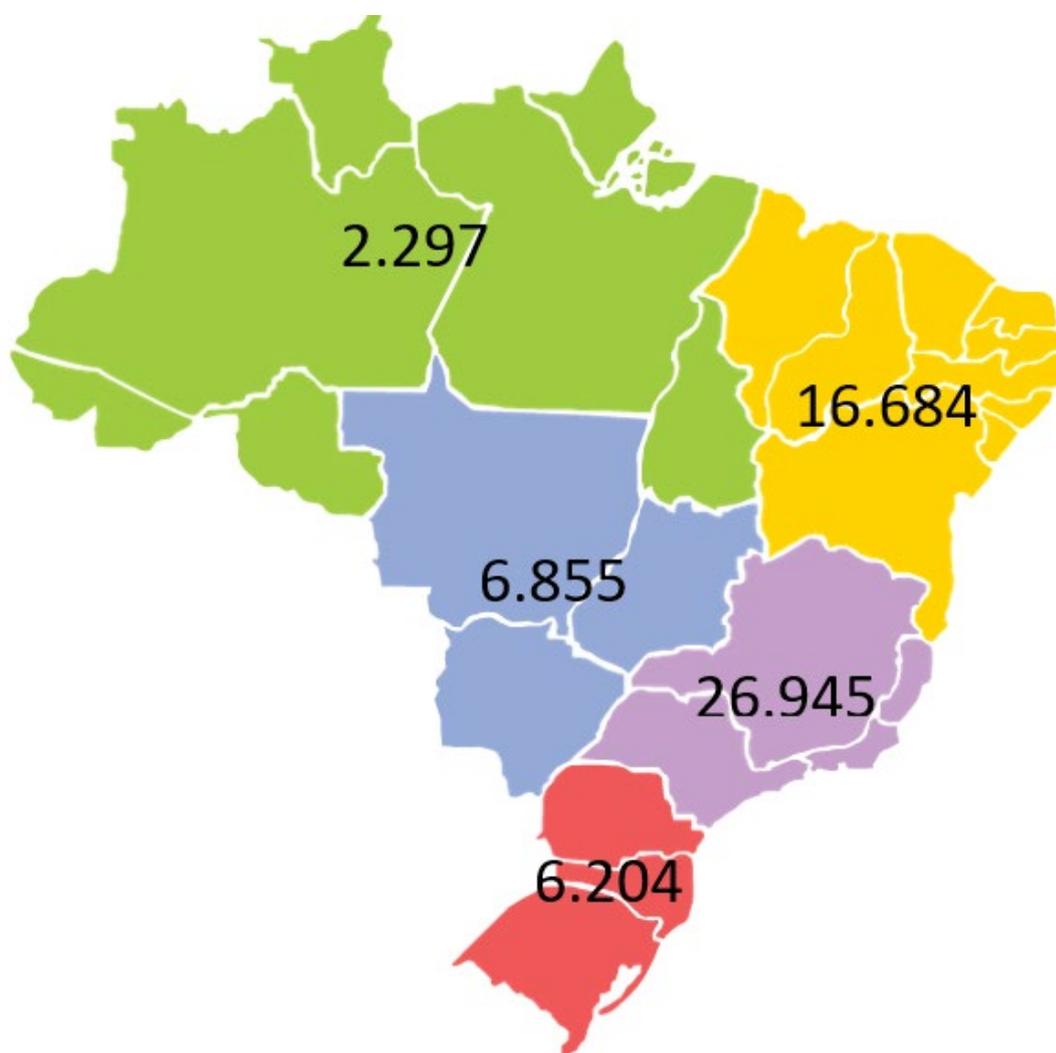
De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, foram recebidas 82.699 ligações por meio do 0800 da Ouvidoria do Senado Federal e tratadas no primeiro nível.



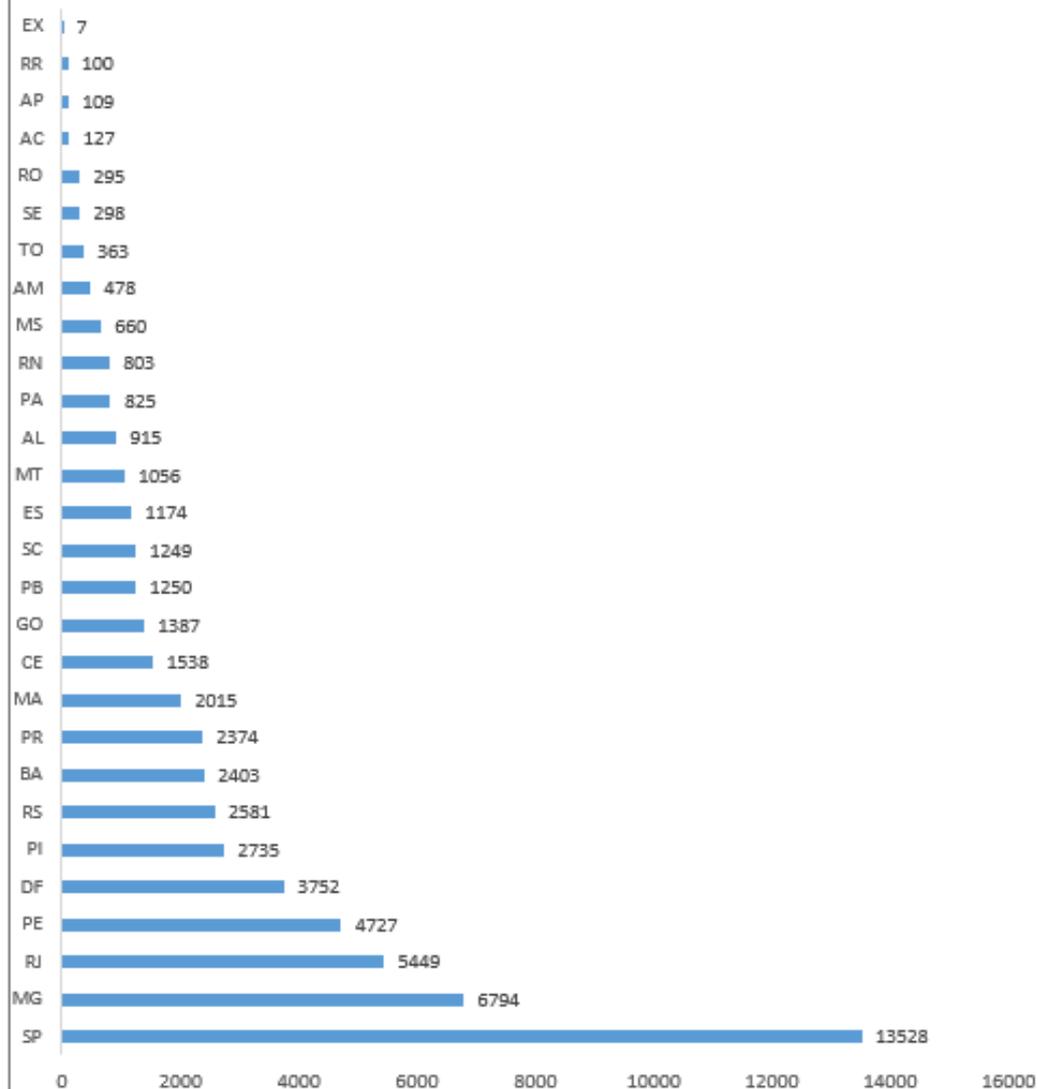
No mesmo período, foram registradas 30.619 manifestações, tratadas em segundo nível, após pesquisas ou consultas a outras áreas do Senado Federal, e respondidas pela equipe do pós-atendimento.



EM RELAÇÃO ÀS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS, A DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO É:



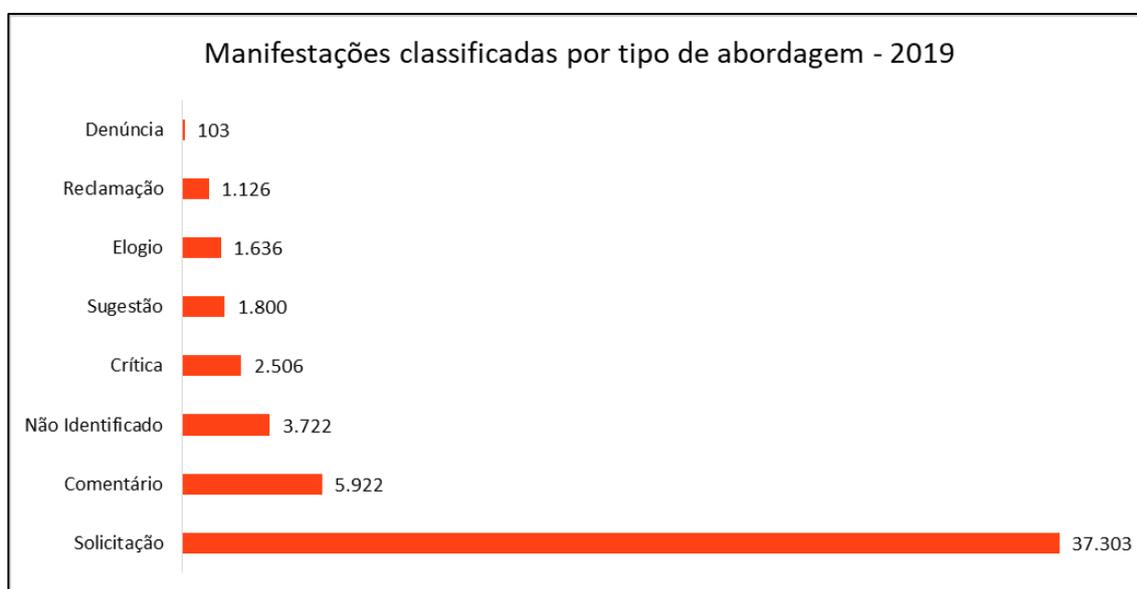
Mensagens por Estado



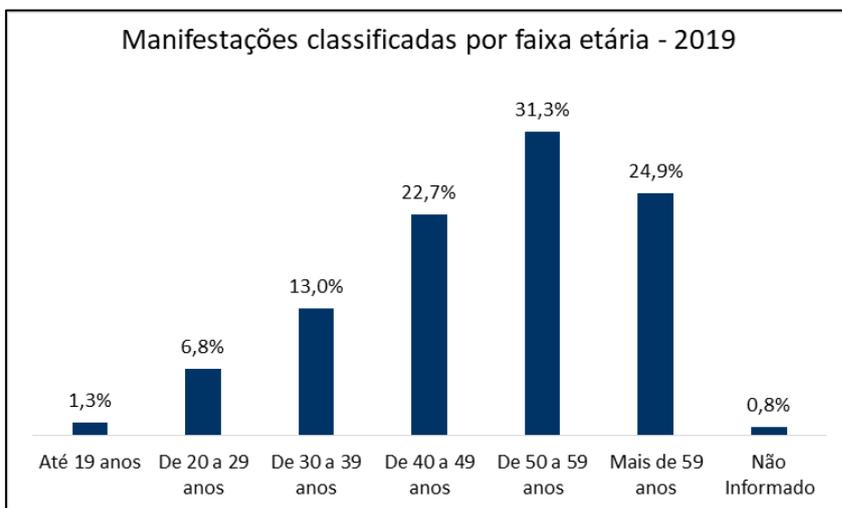
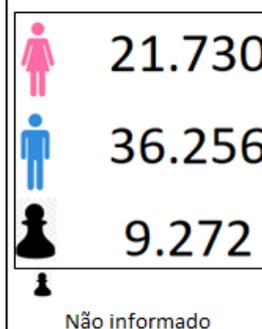
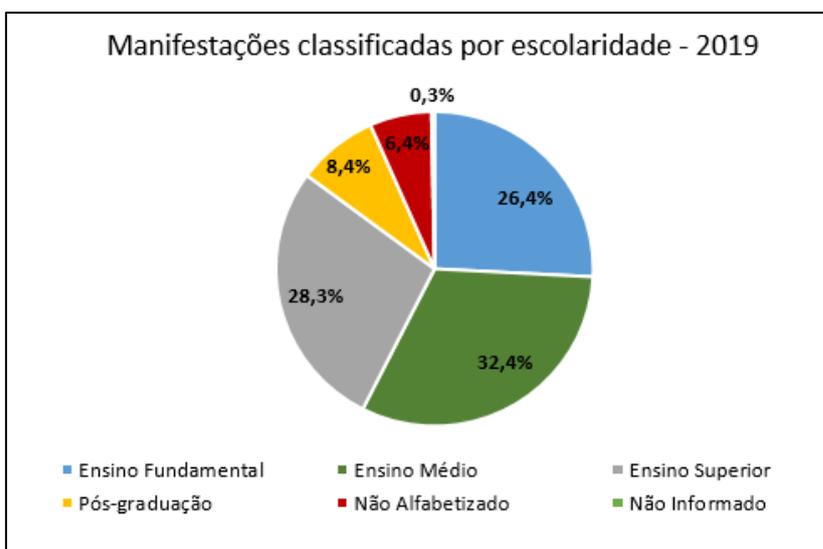
EM RELAÇÃO ÀS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS, OS ASSUNTOS MAIS ABORDADOS SÃO:



Toda manifestação registrada na Ouvidoria recebe uma classificação por tipo de abordagem. Solicitação é o tipo de abordagem mais frequente, conforme gráfico abaixo:



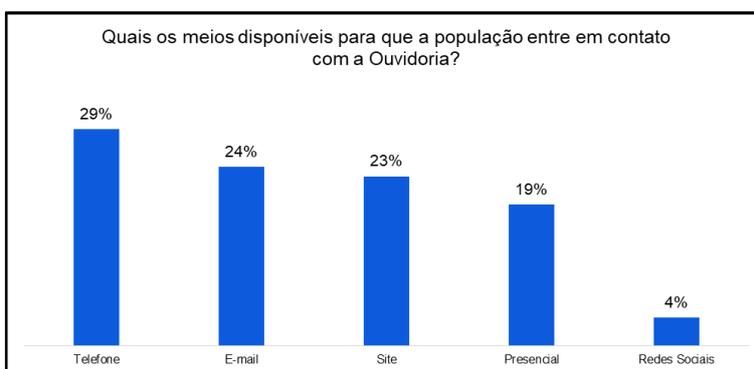
Na Ouvidoria, o perfil dos usuários é estimado por meio das informações de gênero, escolaridade e faixa etária. Para os cidadãos que receberam o atendimento e não concordaram em efetuar o cadastro, os dados de perfil não são informados.



MAPEAMENTO DE OUVIDORIAS DO LEGISLATIVO

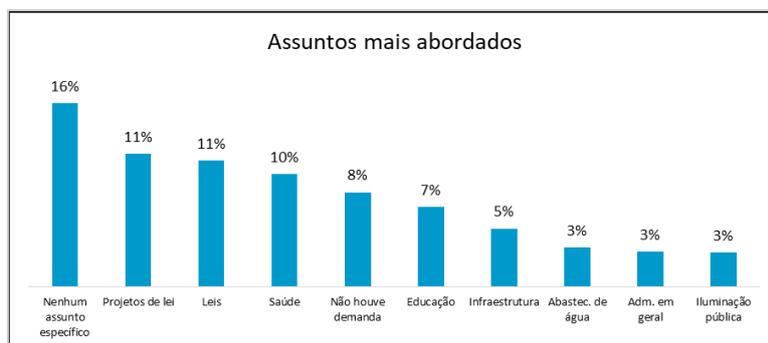
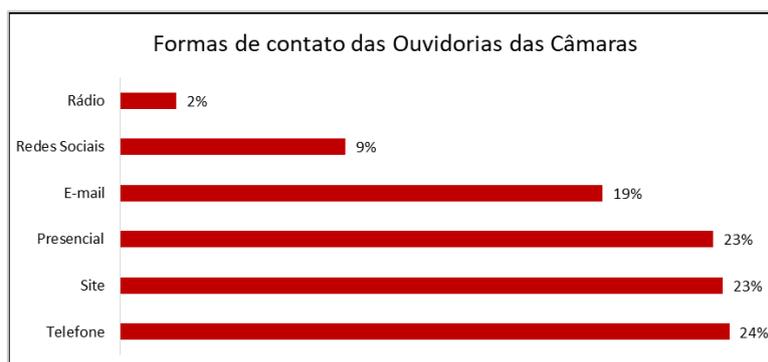
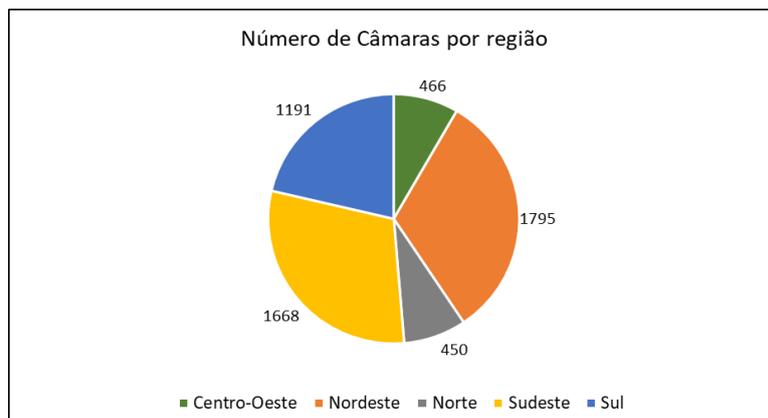
No Brasil, temos 27 assembleias (uma para cada unidade federativa e o Distrito Federal).

Com o objetivo de mapear a rede de ouvidorias do Poder Legislativo, a Ouvidoria do Senado Federal contatou todas as assembleias para coleta de informações. Seguem, abaixo, ilustrações para principais respostas.



MAPEAMENTO DE OUVIDORIAS DO LEGISLATIVO

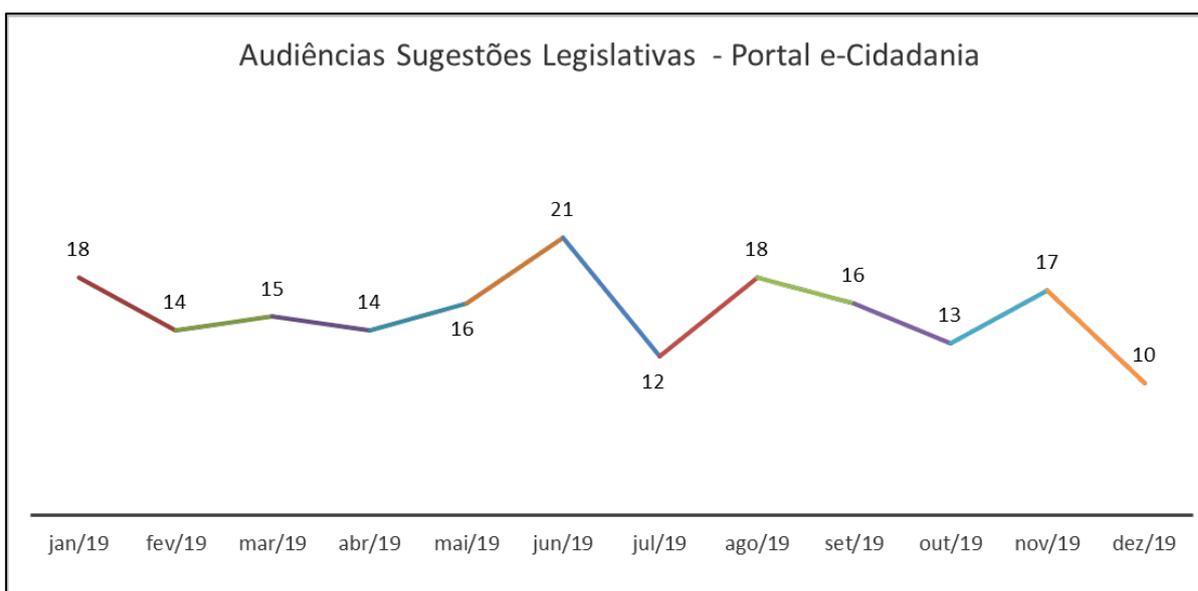
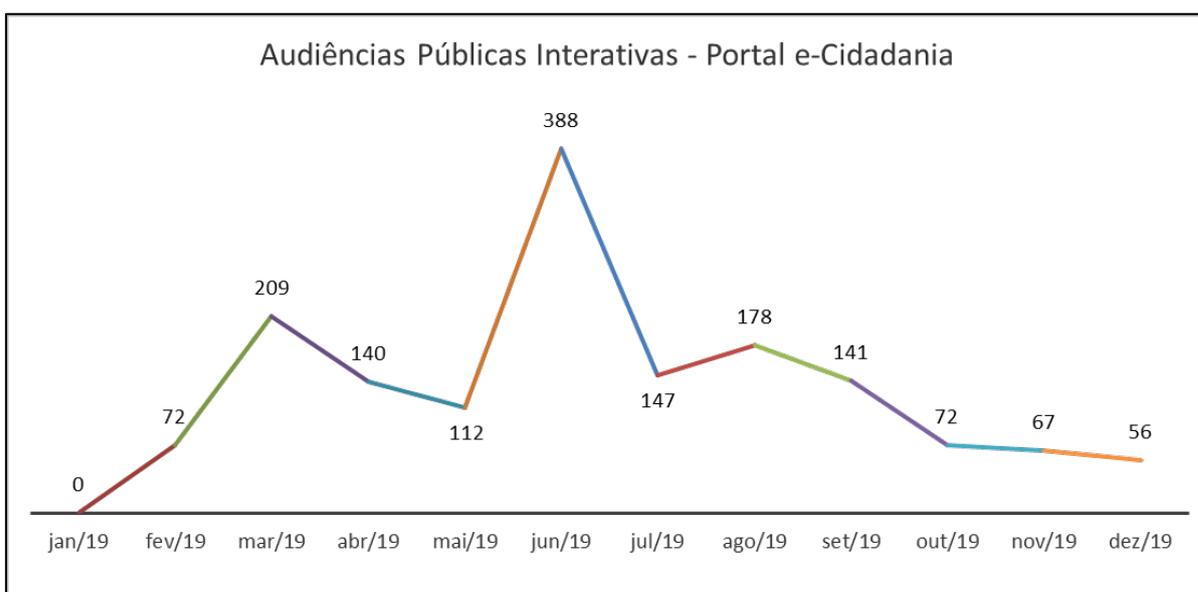
Em relação às câmaras municipais legislativas, o Brasil possui 5.570 unidades e, de acordo com o mapeamento, temos as seguintes informações:



PARCERIAS DA OUVIDORIA

A parceria da Ouvidoria com o e-Cidadania atingiu uma parcela da população que deseja participar dos eventos interativos e que não tem acesso à internet, por isso liga para a Ouvidoria para enviar suas opiniões.

Em 2019, foram registrados na Ouvidoria 1.582 comentários para audiências públicas e 184 ideias legislativas, conforme gráfico demonstrativo:



PARCERIAS DA OUVIDORIA

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 2019, a Ouvidoria recebeu 1.077 pedidos de informação baseados na LAI.

