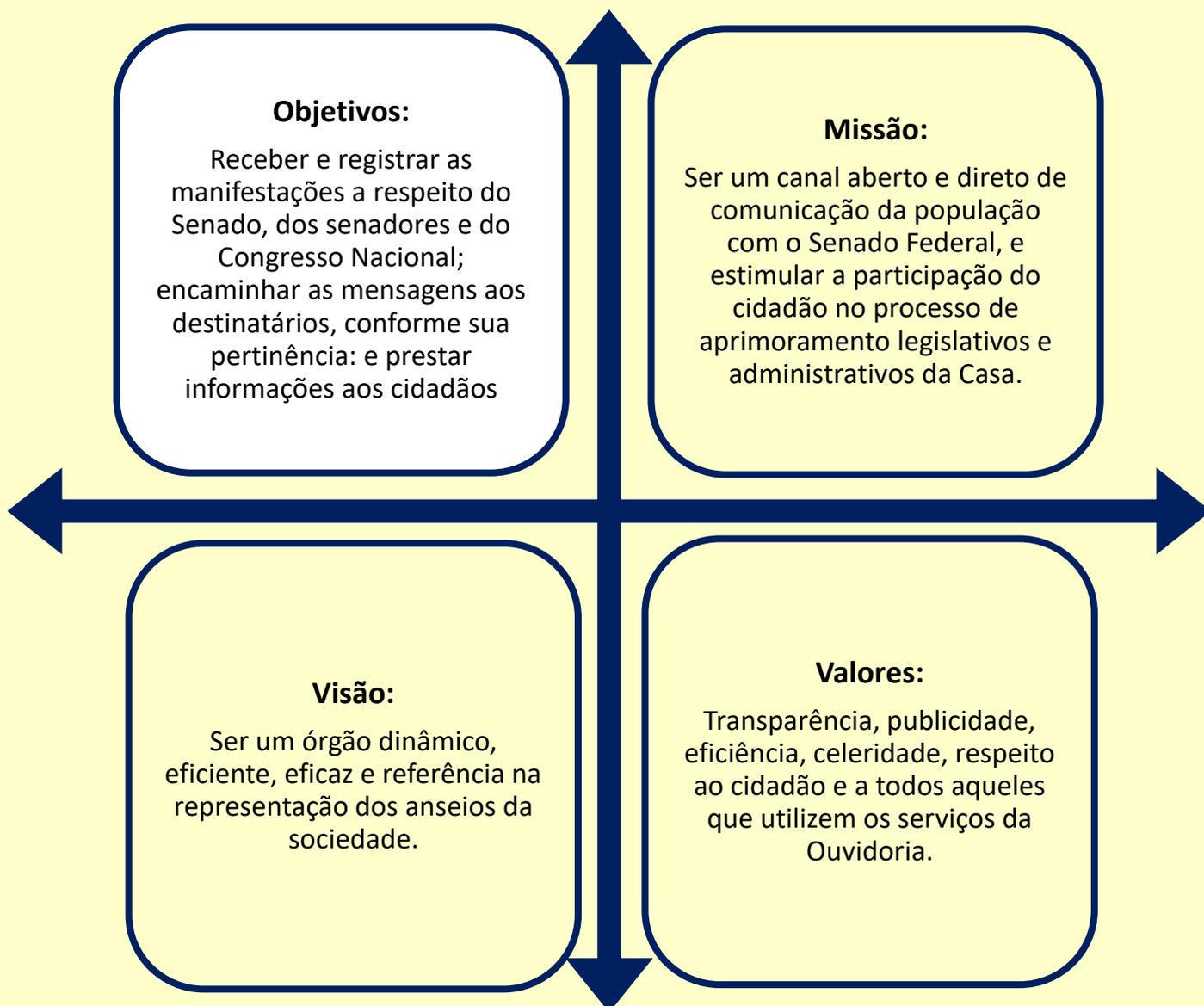




# Relatório de Gestão

# Fundamentos da Ouvidoria

Regulamentada pelo Ato da Comissão Diretora nº 05/2005 e implantada pelo Ato da Mesa Senado Federal nº 1 de 16 de junho de 2011, esta Ouvidoria é o elo entre a sociedade e a Insituição. O cargo de Ouvidor-Geral é exercido por um(a) senador(a) escolhido(a) pela Presidência do Senado Federal.



## **Canais de Acesso à Ouvidoria**



### **Telefone 0800 061 2211**

Ligações de telefones fixos e celulares



### **Portal do Senado**

Formulários disponíveis no portal Fale com o Senado



### **Presencial e via postal**

Endereço: Senado Federal – Via N2  
CEP: 70165-900 Brasília/DF

# Apresentação

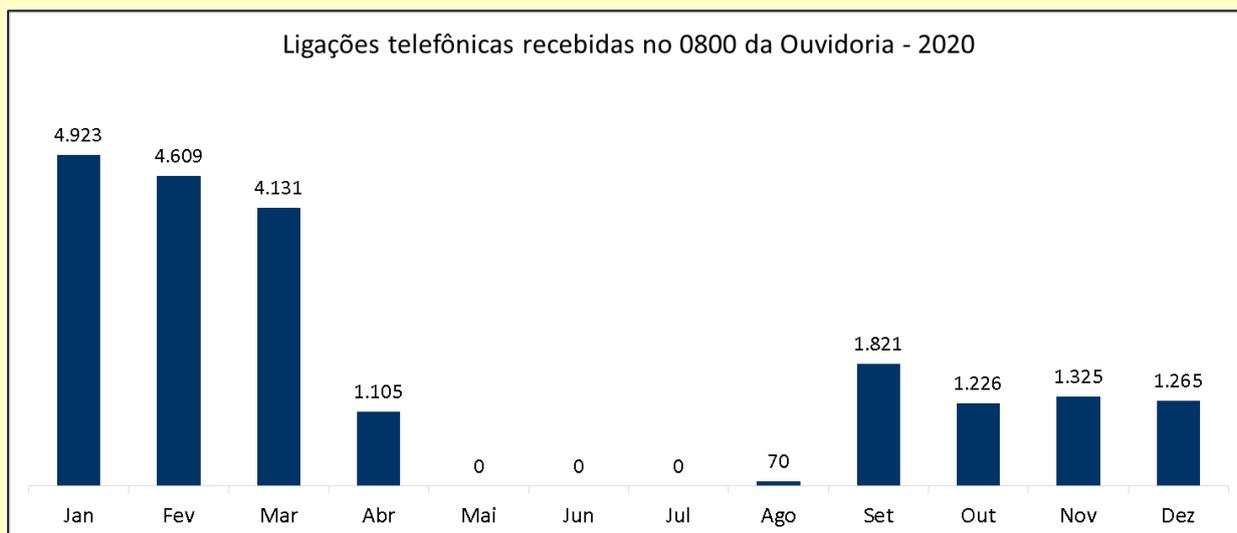
Podemos mensurar a democracia pela participação do cidadão na gestão das políticas públicas. No caso do Senado Federal, tal importância pode ser identificada pela presença da opinião popular relacionada ao processo legislativo, principalmente no que tange ao aprimoramento, a fim de assegurar um ordenamento jurídico adequado ao bem comum. Nesse enfoque, o Senado Federal tem adotado medidas com a finalidade de facilitar a contribuição da sociedade, sendo uma delas a de manter sua Ouvidoria como porta de entrada para registros de sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações, sejam voltados aos serviços da Casa ou à atividade parlamentar.

Dentro dessa perspectiva, o ano de 2020 foi desafiador, em especial, para as instituições compromissadas em assegurar o princípio democrático sob a égide do controle social. No primeiro trimestre do presente ano, a Ouvidoria do Senado Federal, em consonância com as recomendações do Ministério da Saúde, decidiu suspender temporariamente os atendimentos por meio da Central de Atendimento. Em abril, houve uma tentativa de retomada das atividades, entretanto a suspensão voltou a ser a medida mais adequada. Somente no fim de agosto, precisamente no último dia do mês, o atendimento foi reestabelecido por meio de plantões no 0800. Cabe salientar que, durante todo o período de suspensão de atendimento via 0800, a Ouvidoria esteve a todo vapor, recebendo e respondendo as contribuições da sociedade, uma vez que permanecemos com a utilização dos formulários disponíveis no portal do Senado via internet.

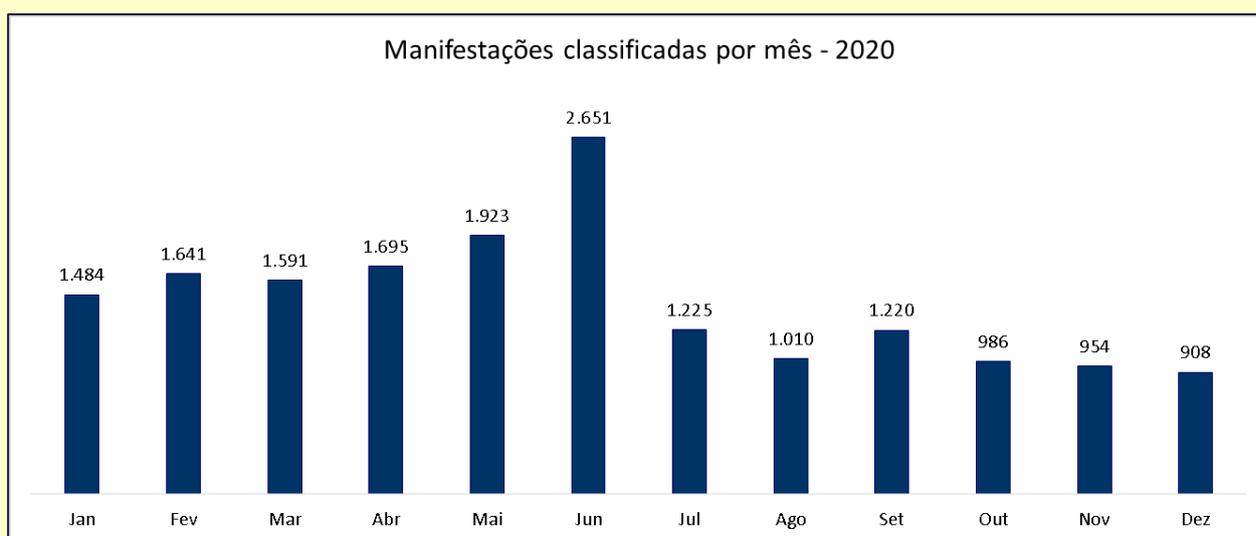
Apresentamos, a seguir, o Relatório de Gestão das atividades da Ouvidoria do Senado Federal para o ano de 2020. Neste documento, estão expostas informações como o volume de ligações recebidas e as informações mais abordadas, pela população, sobre as manifestações, a exemplo do tipo de demanda, assuntos mais abordados, entre outros.

# Ouvidoria em Números

De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, foram recebidas, por meio do 0800 da Ouvidoria, 20.475 ligações, tratadas no primeiro nível. Devido à pandemia do coronavírus, tivemos um ano atípico, por isso, não há ligações nos meses de maio, junho e julho e poucas ligações em abril e agosto, dessa forma, **o volume de ligações durante o ano foi bem reduzido, se comparado aos anos anteriores.**

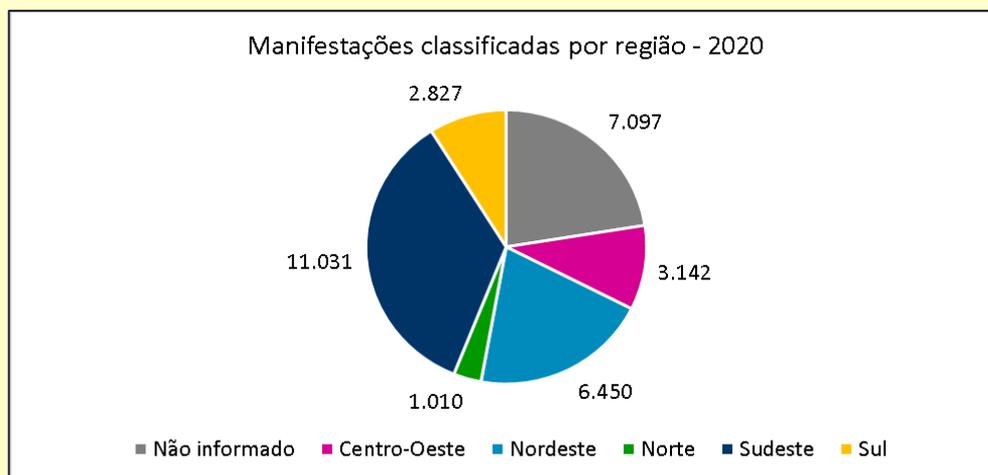
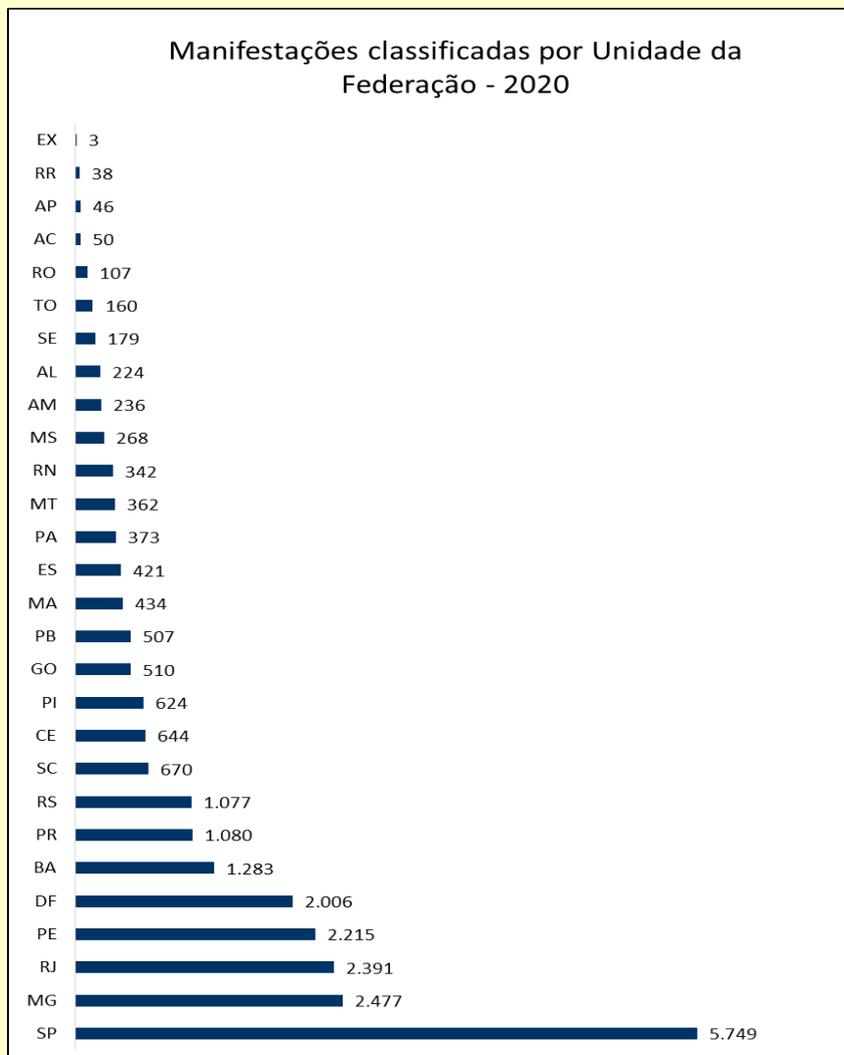


No mesmo período, foram registradas 17.301 manifestações, sendo 2.801 registradas no 0800 e 14.500 via formulários, todas tratadas e respondidas em segundo nível pela equipe do pós-atendimento, posteriormente à realização de pesquisas ou consultas a outras áreas do Senado, quando necessário.



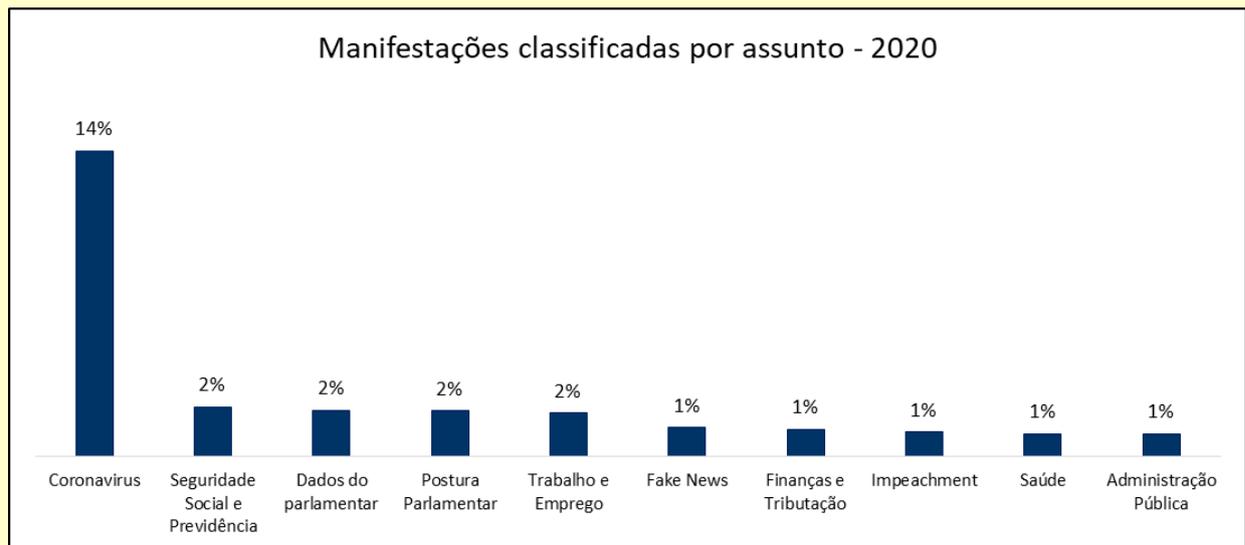
# Ouvidoria em Números

Em relação às manifestações registradas, a distribuição por estados e regiões são:

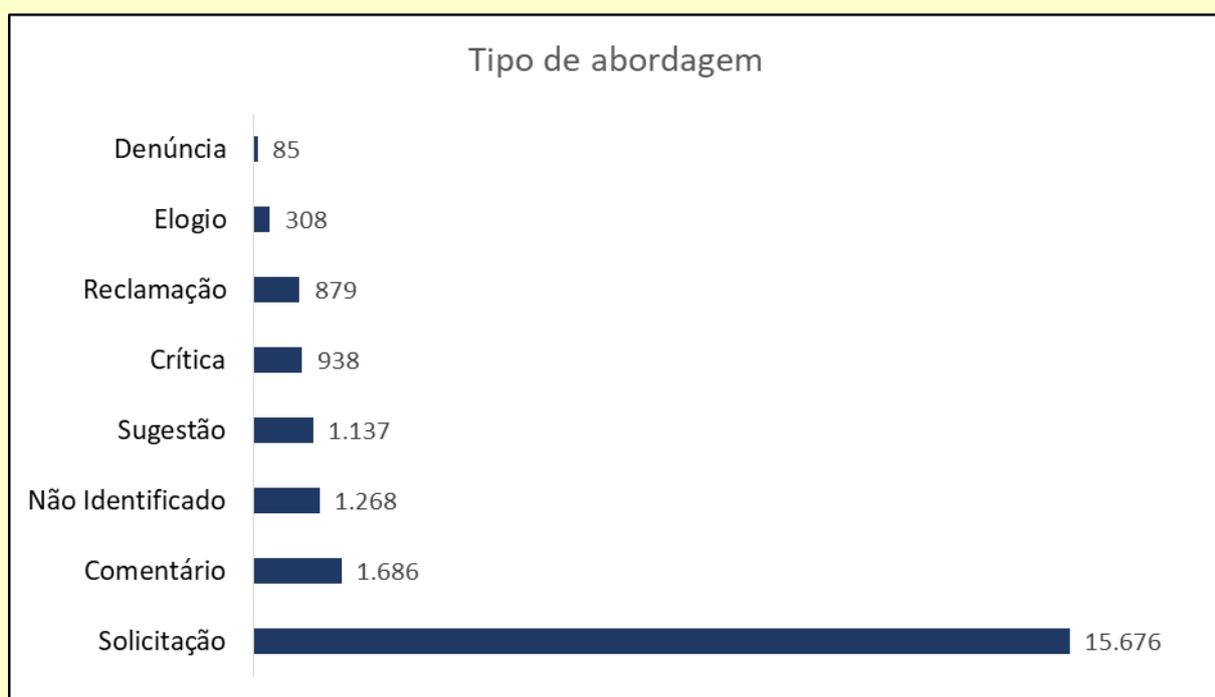


# Ouvidoria em Números

Temos, a seguir, os assuntos mais abordados nos registros das manifestações. Sendo que o tema com o maior volume de participação é coronavírus.

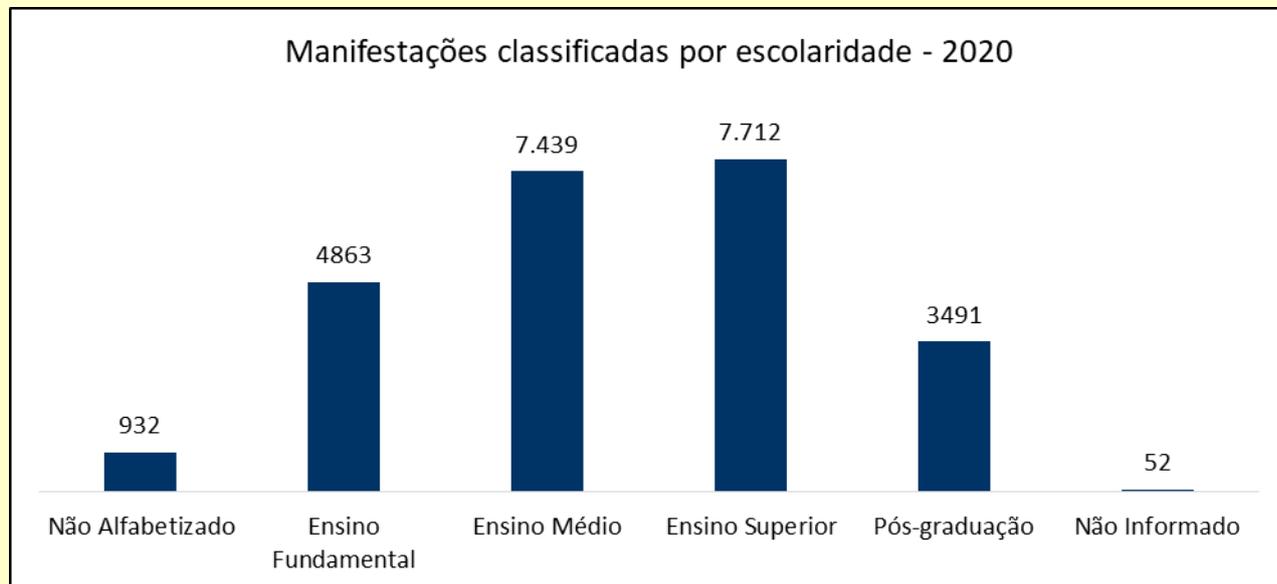
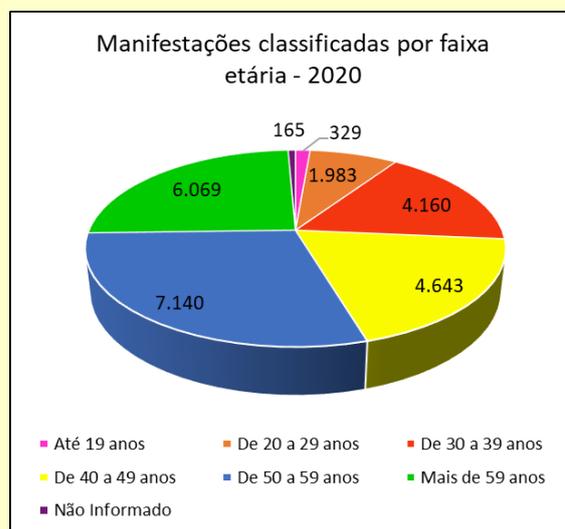
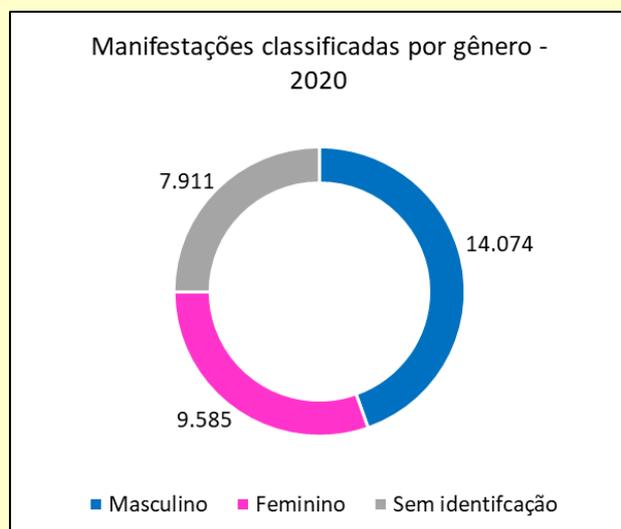


Toda manifestação registrada na Ouvidoria recebe uma classificação por tipo de abordagem. A solicitação é a abordagem mais frequente, conforme gráfico abaixo:



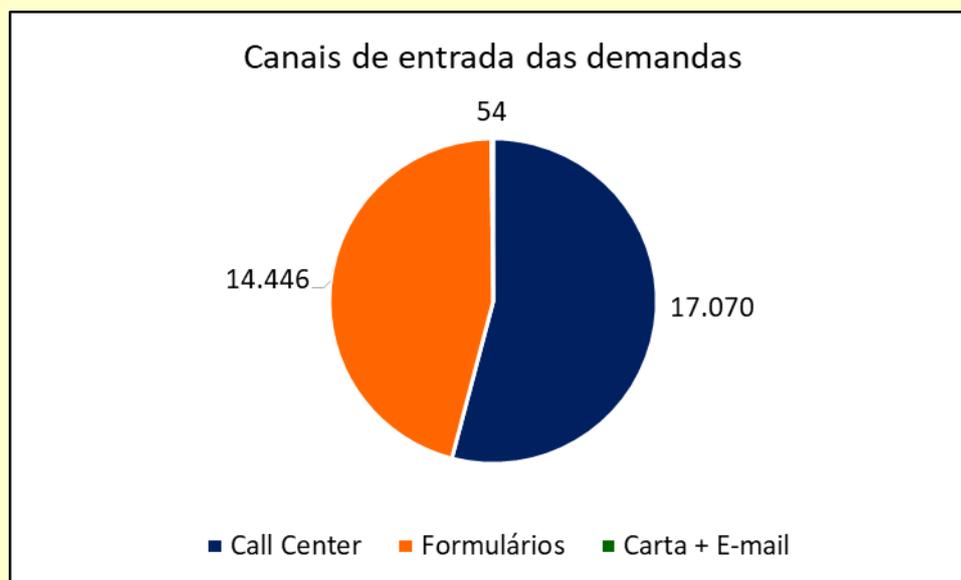
# Ouvidoria em Números

O perfil dos usuários na Ouvidoria é estimado por meio das informações de gênero, faixa etária e escolaridade. Para os cidadãos que receberam o atendimento no Call Center e não concordaram em efetuar o cadastro, os dados de perfil não são informados.

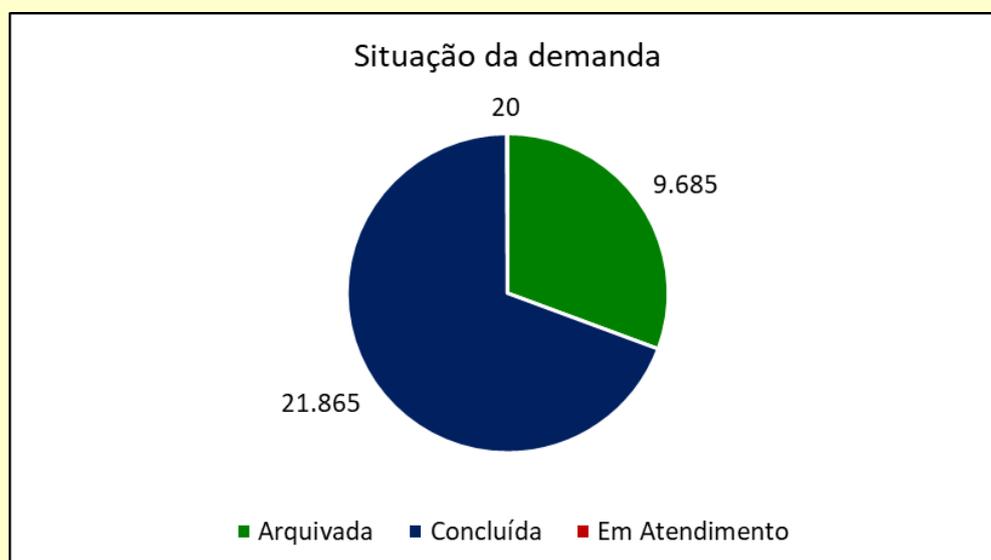


## Detalhamento das demandas

Durante o ano de 2020, foram registradas nessa Ouvidoria 31.570 demandas por meio das 20.475 ligações recebidas no 0800 e do acesso aos formulários disponíveis na internet pelo site do Senado Federal. No gráfico a seguir, temos a ilustração dos canais de entrada das demandas.



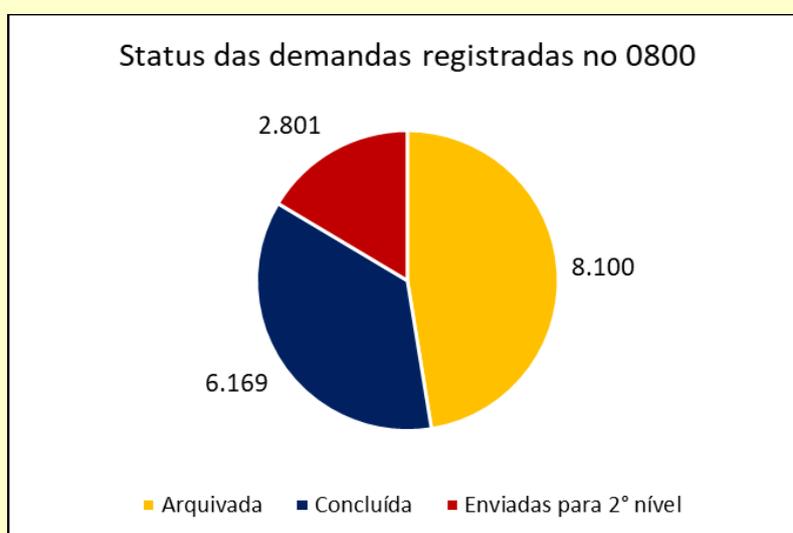
As demandas passam por análise de conteúdo após o registro e podem ser respondidas imediatamente pela Ouvidoria ou encaminhadas a um órgão em busca da devida resposta que, posteriormente, é enviada ao cidadão. Quando o conteúdo é inadequado, por exemplo, como nas demandas ofensivas, é incompreensível, se trata de trotes ou quando as ligações não são concluídas e não cabe um tratamento, as demandas são arquivadas. Atualmente, no início de janeiro de 2021, apenas 20 cidadãos aguardam respostas para suas manifestações, ou seja, 99,94% das demandas de 2020 já foram tratadas pela equipe da Ouvidoria.



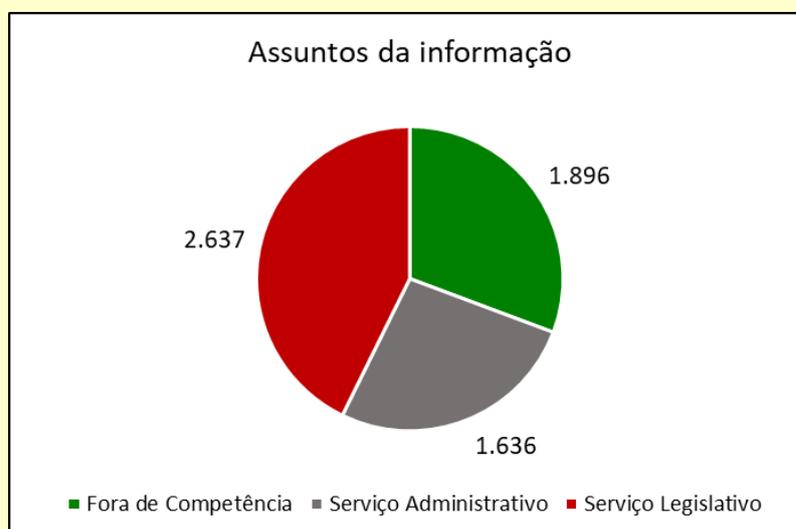
# Detalhamento das demandas

## Detalhamento das demandas registradas por meio do Call Center – 0800

No Call Center as demandas podem ser arquivadas quando não cabe tratamento ou concluídas quando são resolvidas pelos atendentes do 0800, em sua maioria, elas dizem respeito às informações sobre a atividade legislativa e sobre os parlamentares porém, ainda, podem ser enviadas para o 2º nível, permanecendo em atendimento, quando o cidadão deseja encaminhar a um parlamentar ou órgão da Casa, antes de serem concluídas.



Podemos afirmar que o volume de 6.169 demandas corresponde às informações prestadas no atendimento de primeiro nível, onde são repassados esclarecimentos sobre a atividade legislativa, sobre os senadores, órgãos dos Poderes Executivo e Judiciário ou demais órgãos do Legislativo e sobre a Casa, conforme o gráfico proposto:

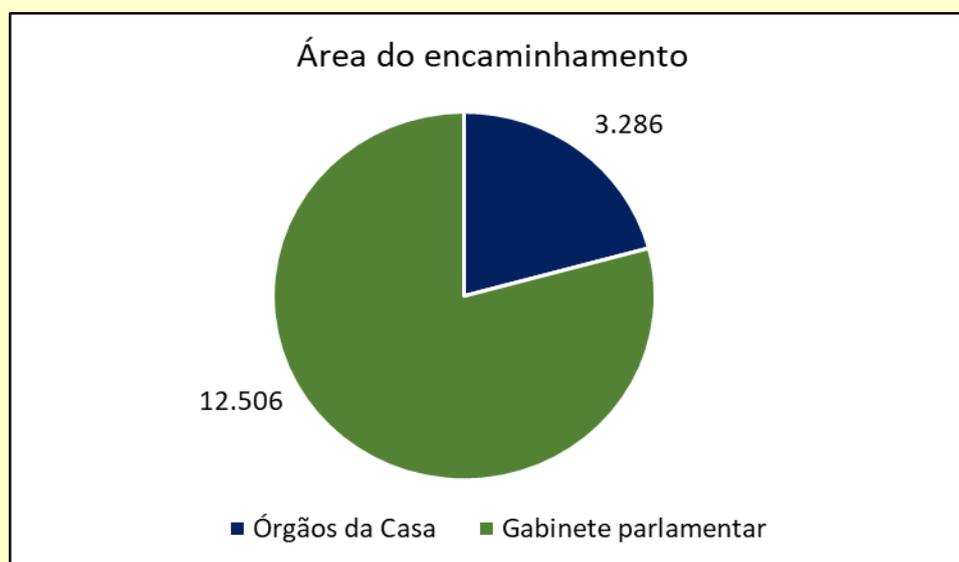


# Detalhamento das demandas

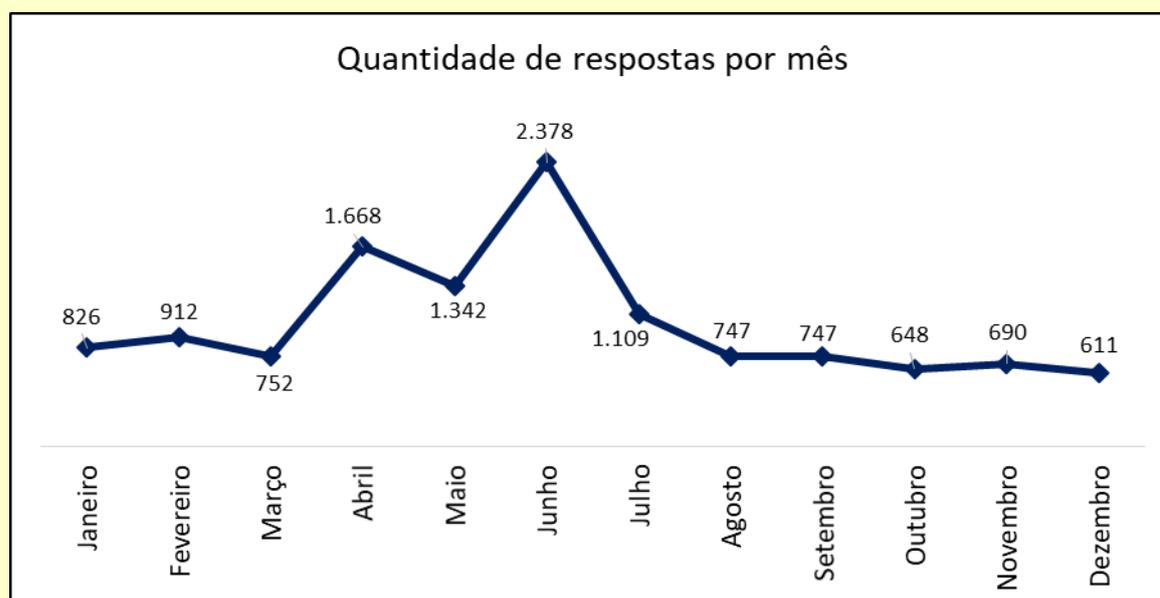
## Detalhamento das demandas recebidas no 2º nível (0800 + formulários)

As demandas recebidas no 2º nível passam por análise independentemente do canal de entrada.

Em seguida, foi demonstrado no gráfico que, de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020 foram realizados 15.792 encaminhamentos, distribuídos entre órgãos da Casa e gabinetes dos senadores.

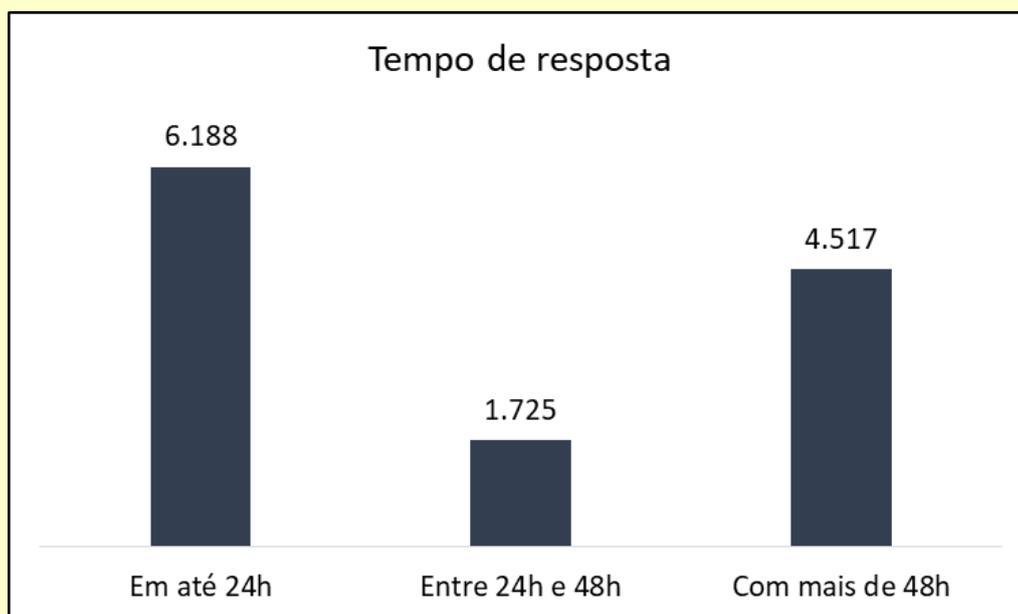


No período analisado, 12.430 cidadãos foram respondidos. No gráfico a seguir, é possível observar o volume de respostas mensais.



## Detalhamento das demandas

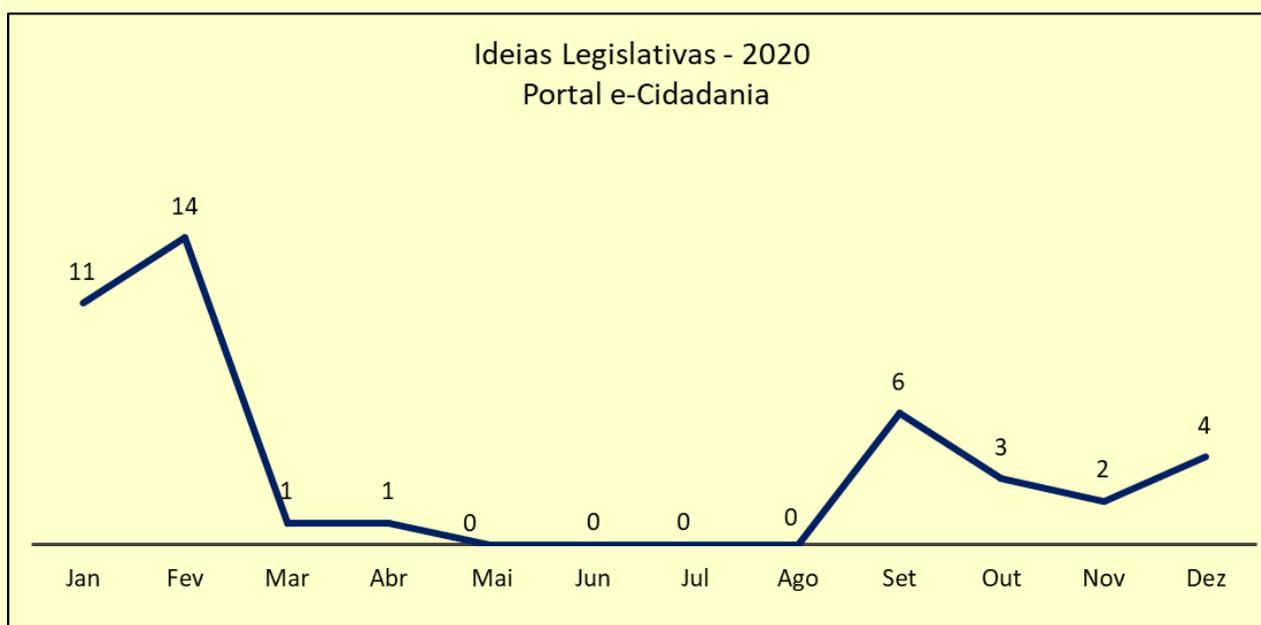
O prazo médio de resposta no ano de 2020 foi de 2 dias e 17horas. Na imagem a seguir, o tempo de resposta da Ouvidoria pode ser avaliado, lembrando que, muitas vezes, a resposta solicitada pelo cidadão depende da resposta do órgão. Além disso, as demandas encaminhadas para o gabinete parlamentar seguem para conhecimento, sem prazo de resposta.



# Parcerias da Ouvidoria

A parceria da Ouvidoria com o e-Cidadania tem se mostrado fundamental para alcançar uma parcela da população que deseja participar dos eventos interativos e também sugerir novos projetos por meio do registro de ideias legislativas, mas que não tem acesso à internet e, por isso, liga para a Ouvidoria, a fim de enviar suas opiniões e sugestões.

Em 2020, foram registrados na Ouvidoria 109 comentários para eventos públicos interativos e 42 ideias legislativas, todos cadastrados no portal e-Cidadania, conforme gráficos demonstrativos:



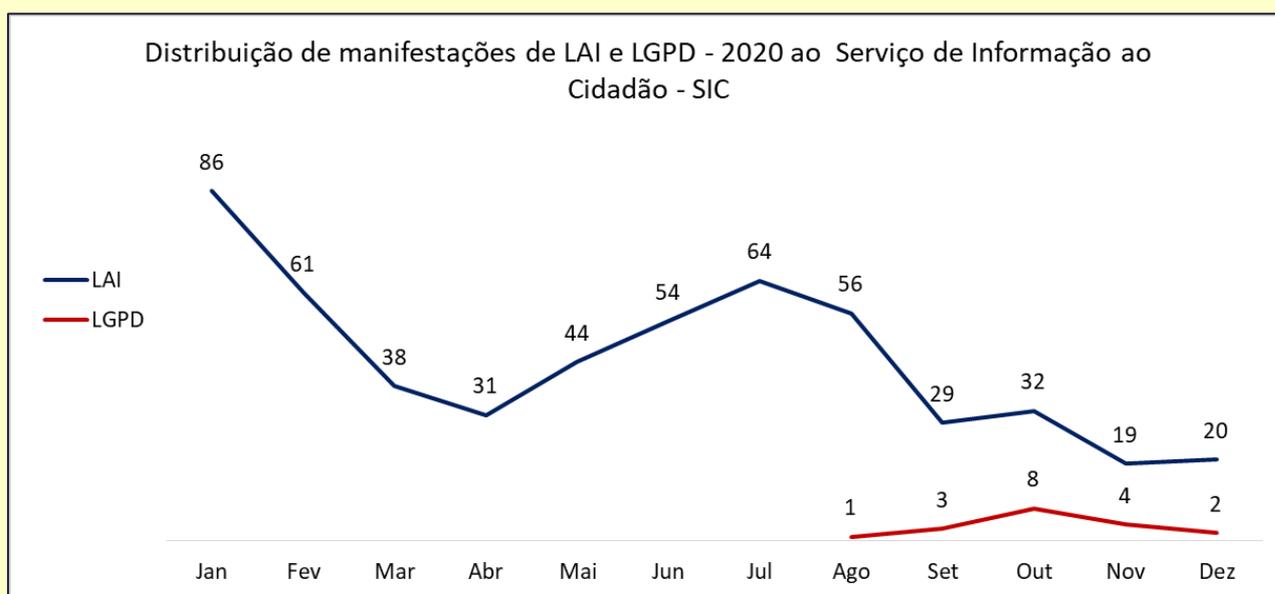
# Parcerias da Ouvidoria

A Lei de Acesso à Informação – LAI, Lei 12.527/2011, constitui um marco para a democratização da informação pública no Brasil e para o fortalecimento das políticas de transparência pública.

De igual importância, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei 13.709/2018, tem o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

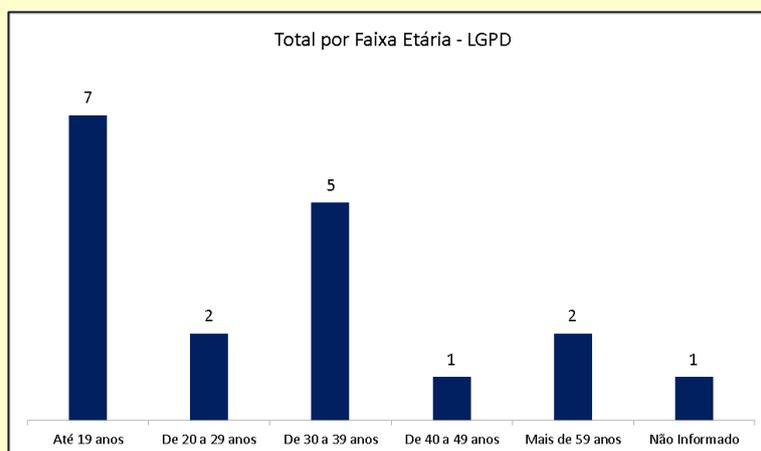
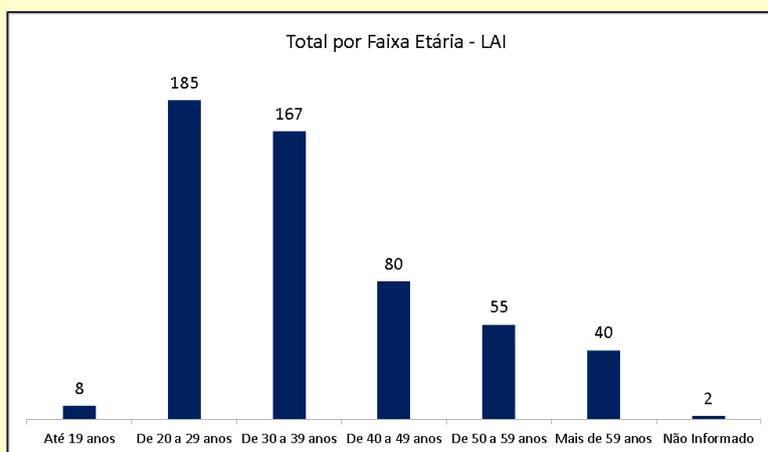
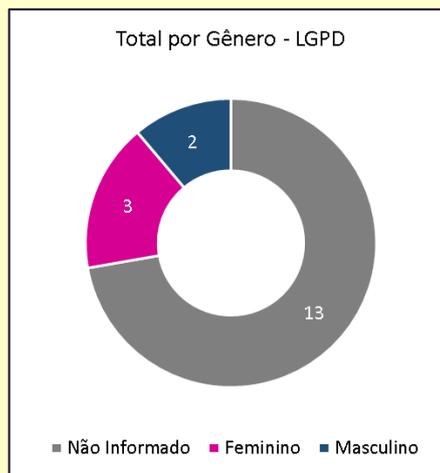
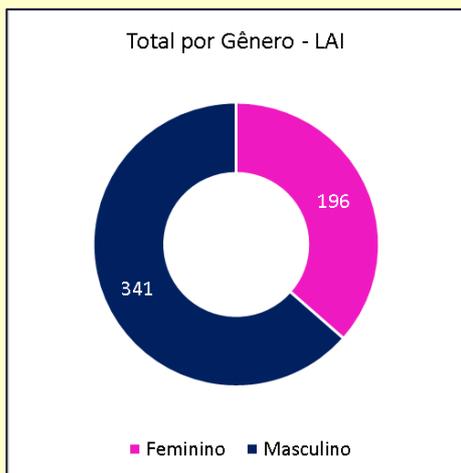
Em 2020, a Ouvidoria recebeu 534 pedidos de informação baseados na LAI e, a partir do mês de agosto, 18 pedidos fundamentados na LGPD, que foram encaminhados ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no Senado.

Os números de solicitações fundamentadas na LAI e na LGPD estão demonstrados no gráfico abaixo.

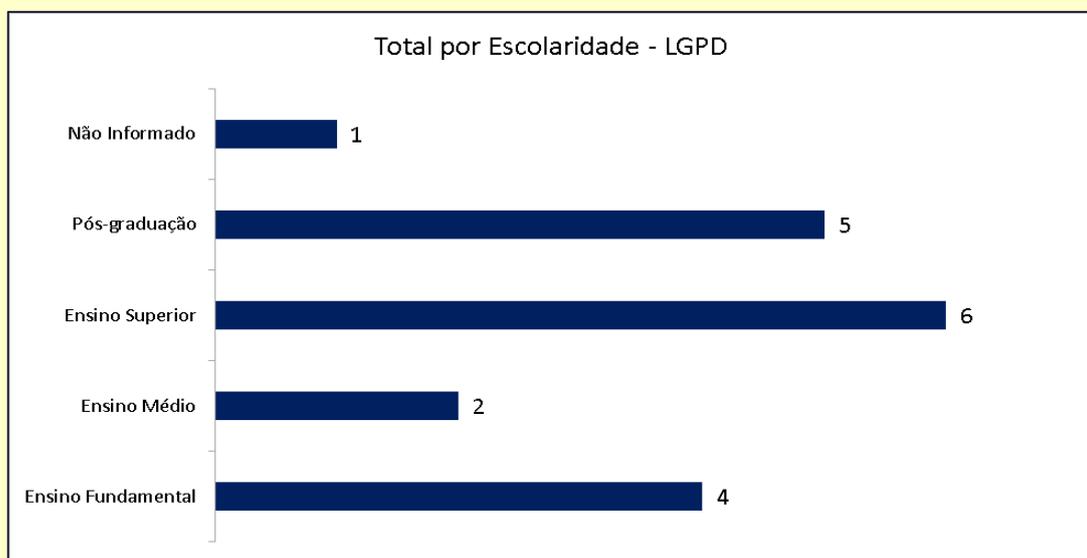
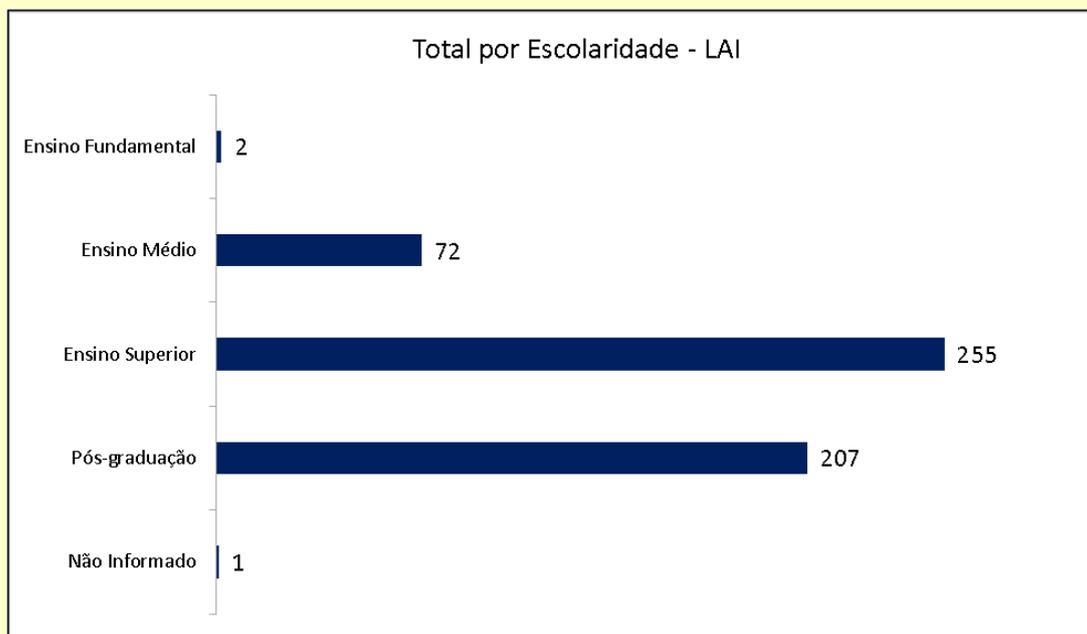


# Parcerias da Ouvidoria

O detalhamento adiante aponta o perfil dos usuários que contataram a Ouvidoria em busca de informações relacionadas à LAI e à exclusão de cadastros segundo a LGPD. Os dados incluem características como gênero, faixa etária e escolaridade. Lembrando que, após a exclusão dos dados, as demandas de LGPD perdem as informações de perfil, por isso temos 13 demandas com os dados “Não informado” para gênero.



# Parcerias da Ouvidoria



# Relatório de Gestão da Ouvidoria – 2020

Brasília, 22 de janeiro de 2021.