



Ouvidoria
do Senado Federal

**Relatório estatístico anual
2012**

Ouvidor–Geral SENADOR FLEXA RIBEIRO

Biênio 2011/2012

Equipe da Ouvidoria

Regina Fontes – Coordenadora
Beatriz França – Assessora de Comunicação
Sônia Cristina – Assessora Técnica

Apresentação

Na busca constante pela transparência e aproximação da sociedade com o Parlamento, a Ouvidoria do Senado Federal, criada pelo Ato da Comissão Diretora nº 5 de 2005 e regulamentada pelo Ato da Mesa nº 1 de 2012, torna público o relatório anual com dados relacionados às demandas recepcionadas no período de 01 de janeiro 2012 a 31 de dezembro de 2012.

Introdução

O relatório anual da Ouvidoria é um dos meios de divulgação do balanço dos atendimentos realizados no período.

Os dados estatísticos informados foram coletados a partir do sistema de gestão de informação (Gabflow) utilizado para gerenciamento das demandas recepcionadas na Ouvidoria. O procedimento para publicação destes dados observou o critério de confidencialidade no que se refere à identificação do cidadão. O perfil dos cidadãos foi classificado em grupos de Gênero, Faixa Etária, Escolaridade e Naturalidade.

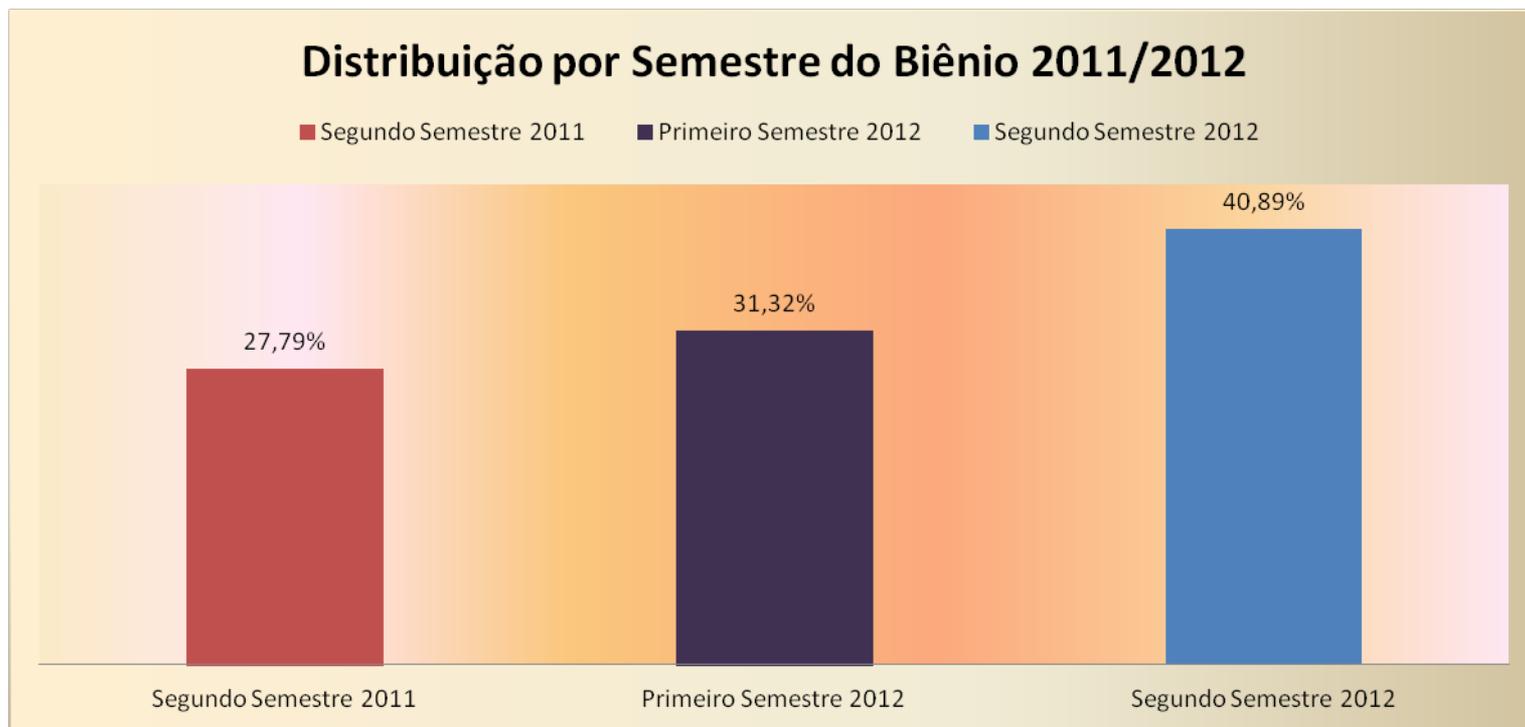
O conteúdo das mensagens foi analisado de acordo com o tipo de abordagem das manifestações (*Solicitação, Reclamação, Críticas, Elogio, Denúncia e Sugestão*), que também são organizadas por grupos e subgrupos temáticos. Nesta metodologia, os Temas agrupam mensagens de acordo com o assunto principal identificado no texto escrito pelo cidadão.

No que se refere ao cômputo geral das manifestações recebidas, a Ouvidoria do Senado Federal concluiu o ano de 2012 com 4.067 mensagens recebidas, das quais 98,8% foram respondidas e as demais (1,2%) estavam em fase final de análise no momento da emissão deste relatório.

Ressalta-se, ainda, que na soma geral das mensagens recebidas em 2012, a Ouvidoria registrou 636 manifestações, classificadas dentro do Tema ***Fora da Competência***, referentes à atuação de outros órgãos da administração pública, pedidos particulares entre outros. Nesses casos, as respostas aos cidadãos esclarecem a função da Ouvidoria do Senado e também orientam sobre o local ao qual se dirigir para resolver a questão.

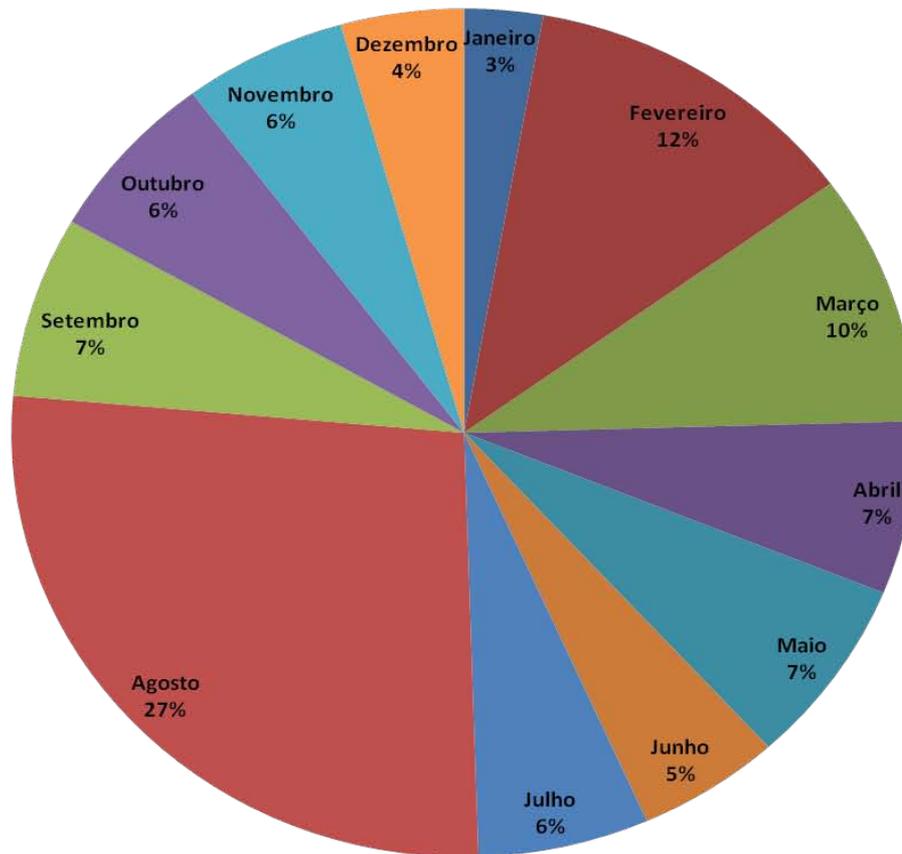
Distribuição por semestre

No segundo semestre de 2011 e nos 12 meses de 2012, 5.632 atendimentos foram realizados na Ouvidoria do Senado. Desses, 27,79% foram feitos em 2011, 31,32% no primeiro semestre 2012 e 40,89% no segundo semestre de 2012.



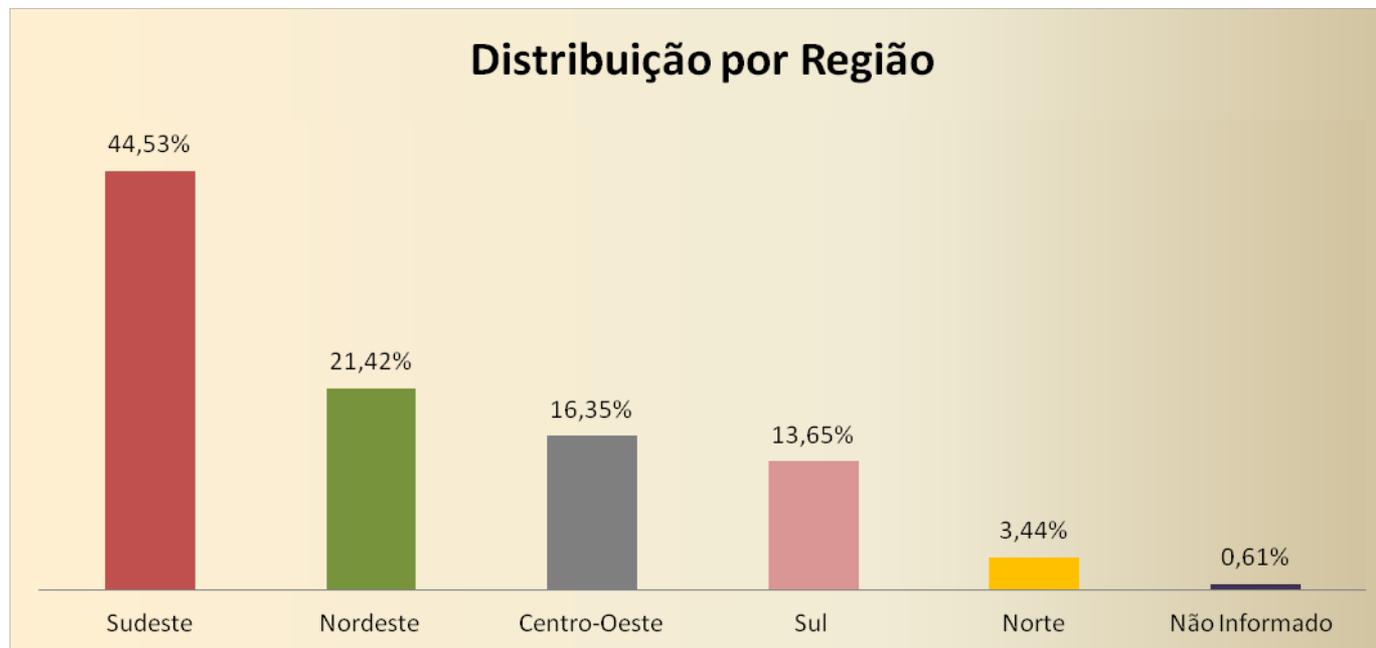
Distribuição por Mês

O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria, mês a mês em 2012. A maior incidência foi registrada no mês de agosto, em virtude dos debates que envolveram a finalização e entrega, pela comissão de juristas, do anteprojeto de Reforma do Código Penal, ao Senado.



Distribuição por Região

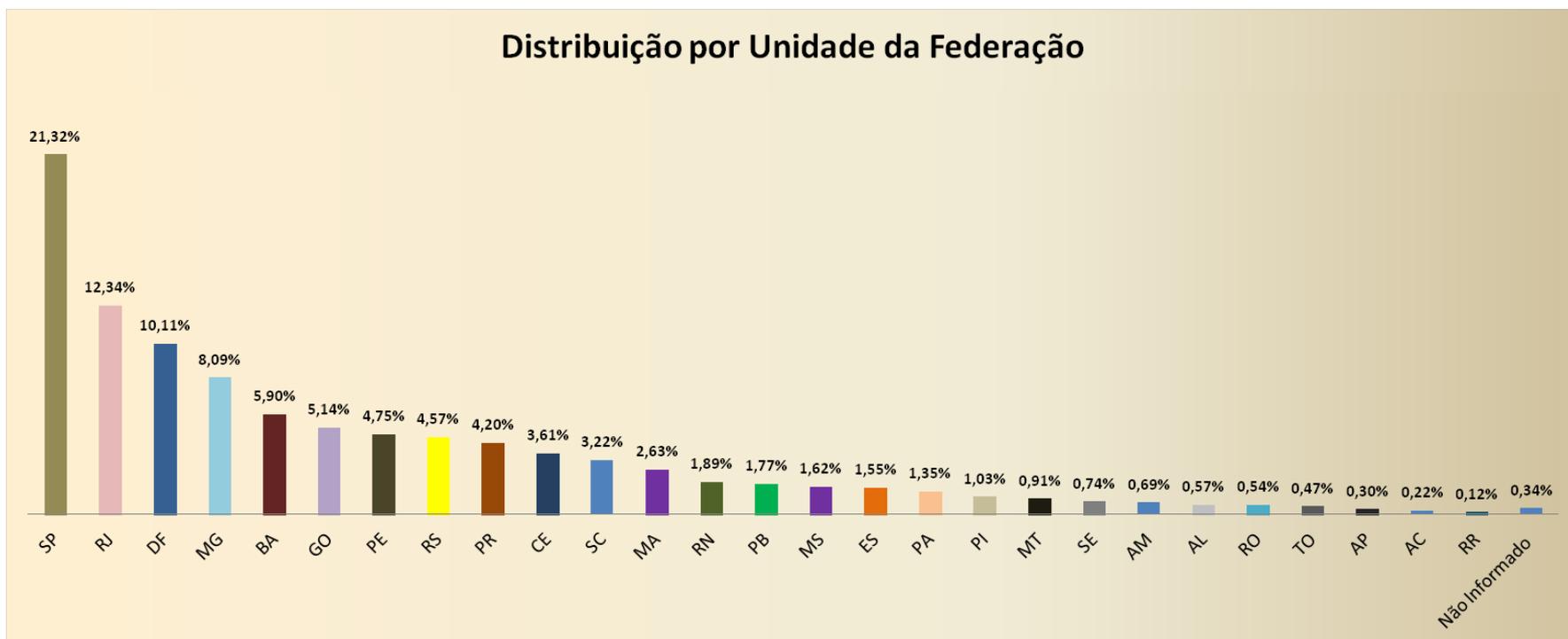
O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria em 2012, distribuídas por Região. A região Sudeste, liderada pelos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, com 44,53% e a região Norte com 3,44%, se mantiveram com a maior e a menor participação.



Distribuição por Unidade da Federação

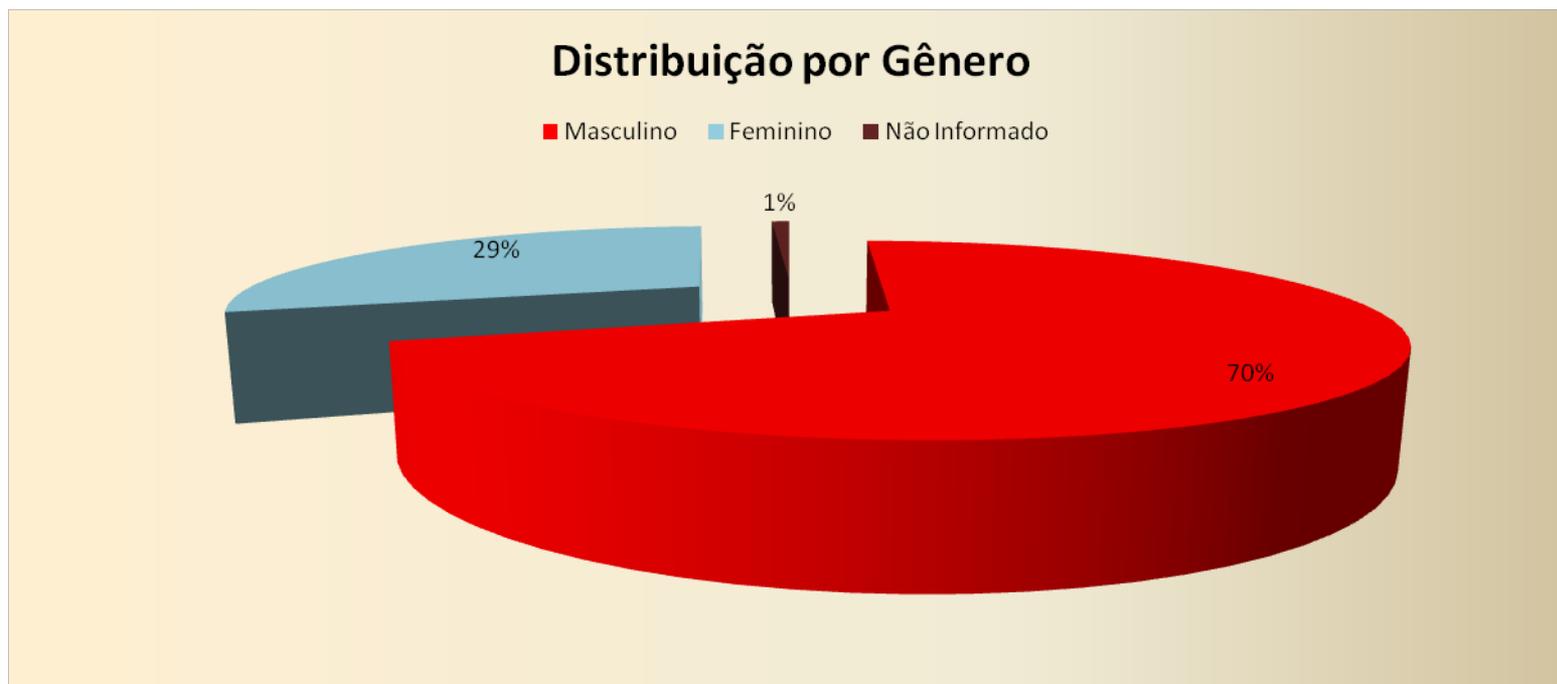
Na análise das mensagens computadas no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro 2012, os estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Distrito Federal e Minas Gerais foram os mais participativos, ficando o estado de Roraima com a menor participação.

O Título “Não Informado” refere-se às manifestações em que os cidadãos não informaram o estado de origem.



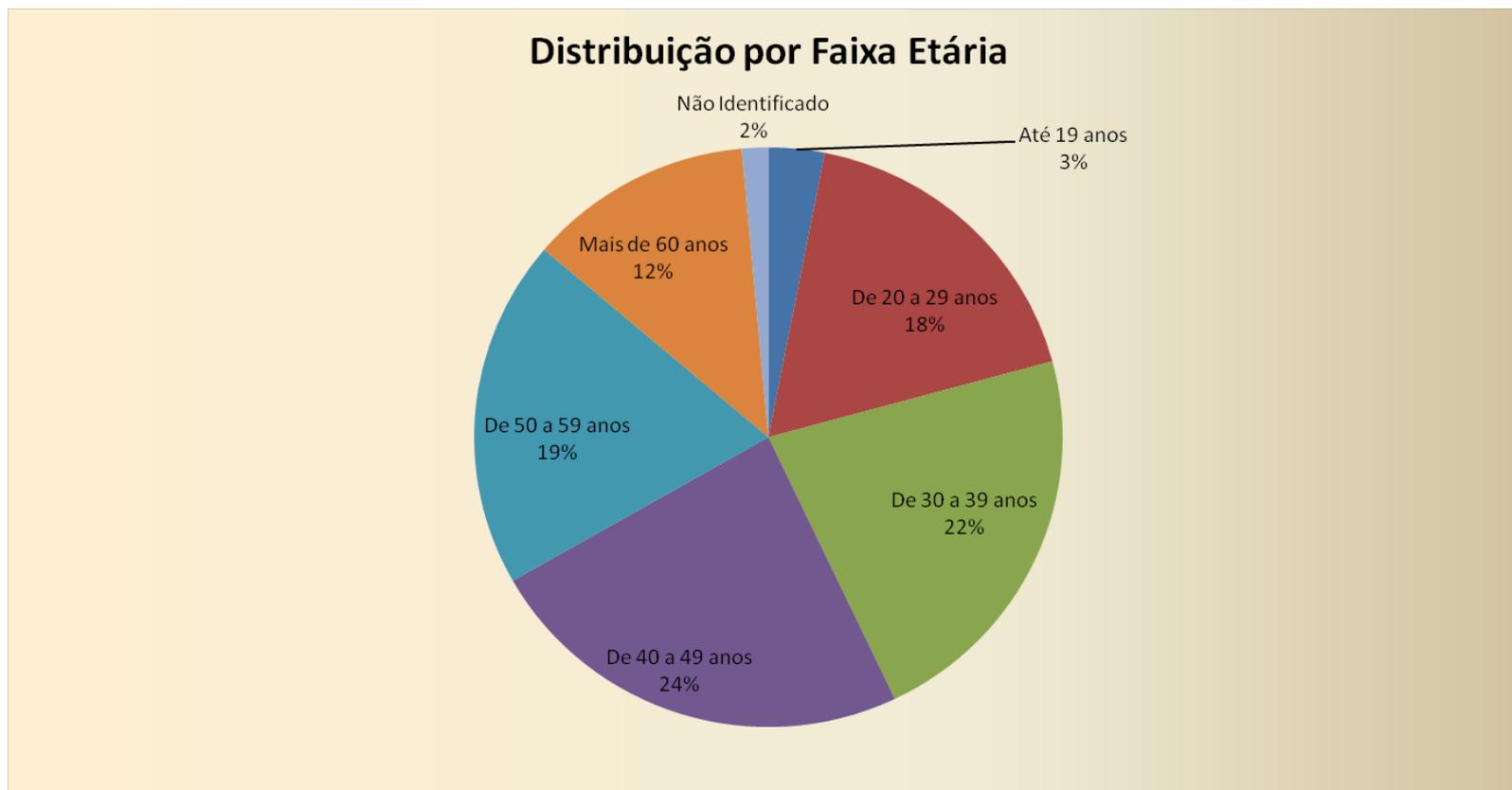
Distribuição por Gênero

O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria em 2012, distribuídas por Gênero. No cômputo total, foram registradas 4.067 mensagens, sendo 2.850 (70%) manifestações Masculinas, 1.184 (29%) femininas e 33 (1%) não informavam o sexo do participante. Importante ressaltar que a maior participação masculina tem se mantido desde o início das atividades da Ouvidoria do Senado, em junho 2011.



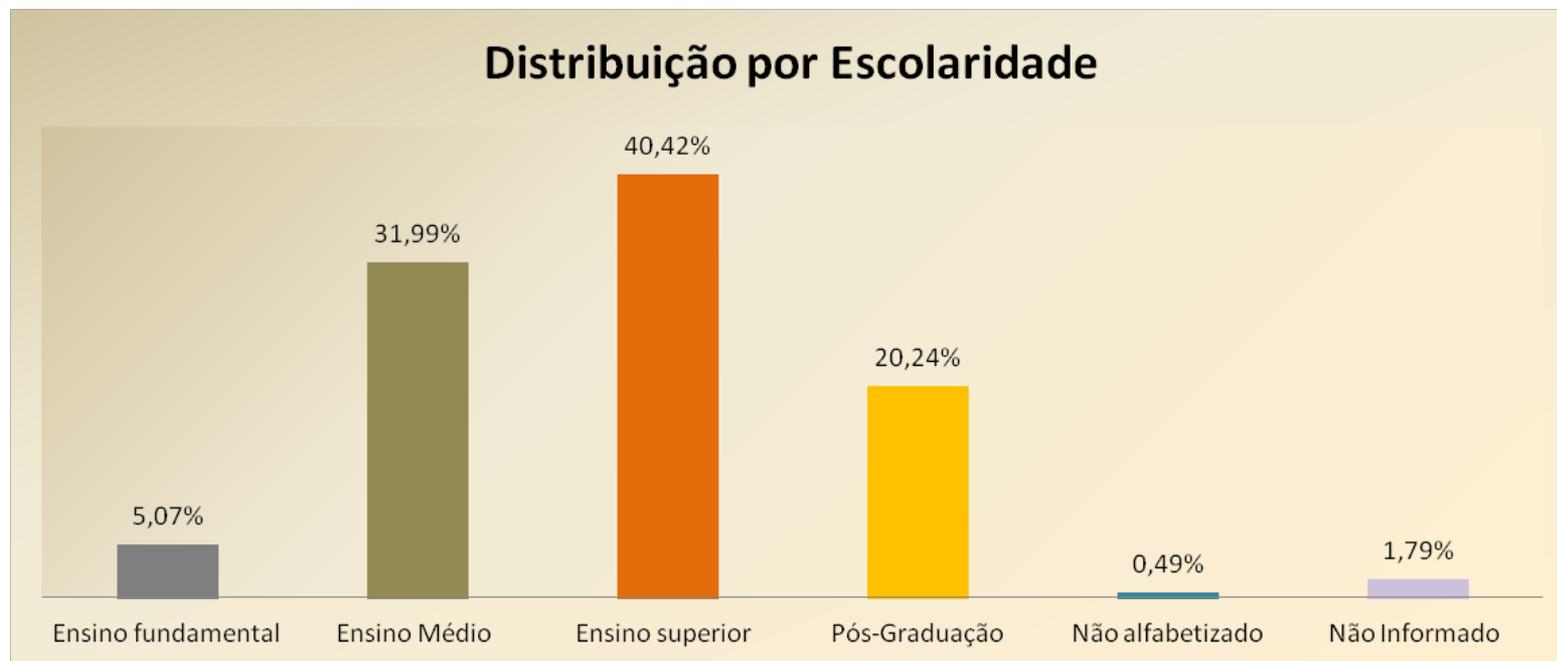
Distribuição por faixa Etária

O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria em 2012, distribuídas por Faixa Etária. Nesse quadro, percebe-se a proximidade entre os grupos, com exceção do grupo Até 19 anos, que registrou baixa participação.



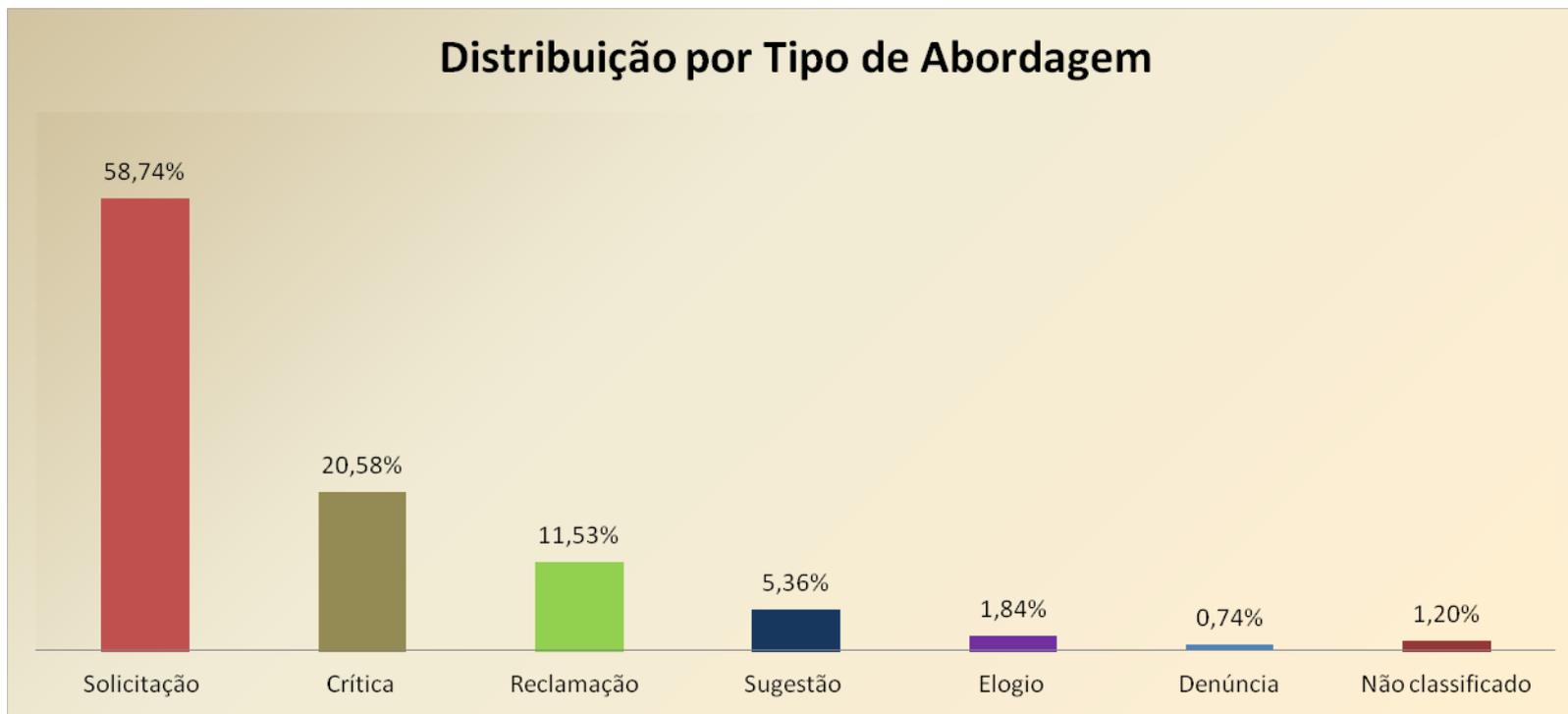
Distribuição por escolaridade

O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria em 2012, distribuídas por Faixa de Escolaridade.



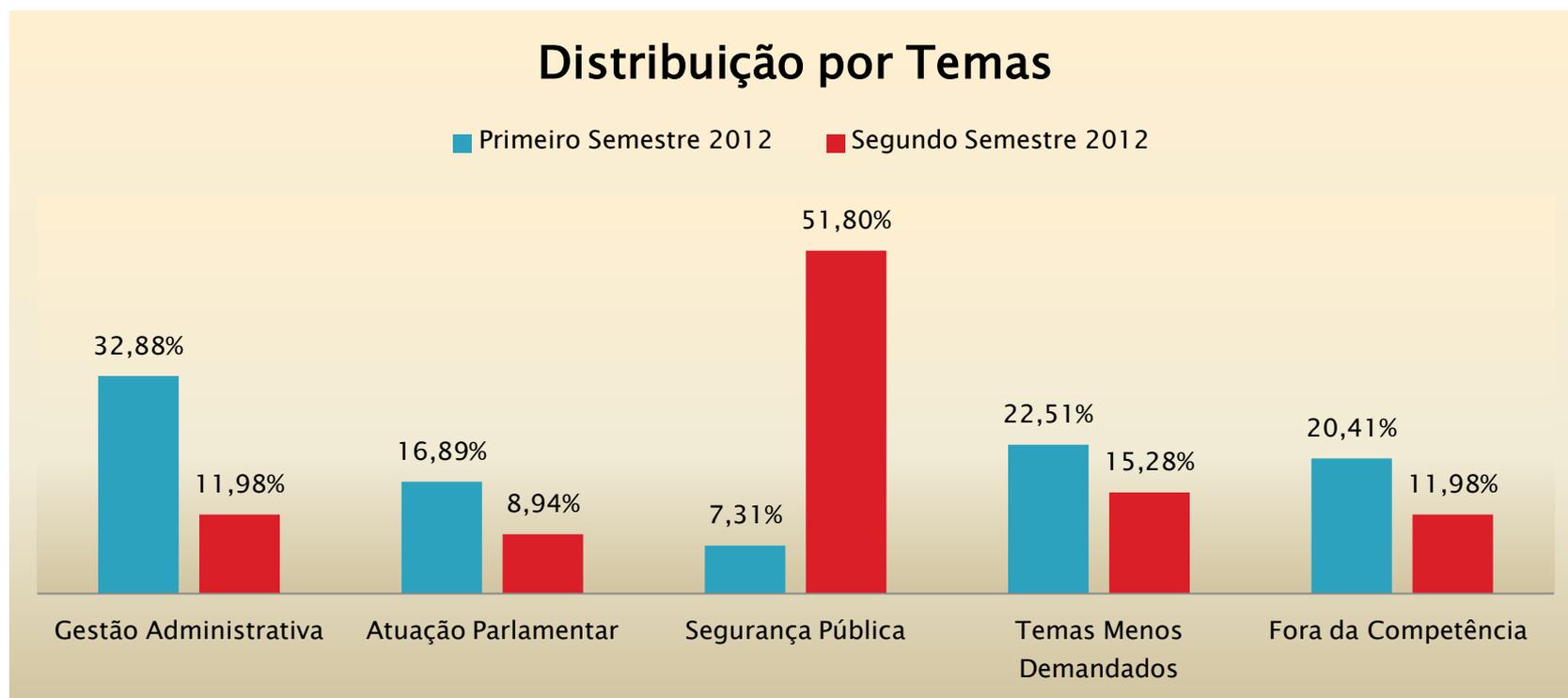
Distribuição por Tipo de Abordagem

O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria em 2012, distribuídas por Tipo de Abordagem, com maior incidência registrada nas solicitações (58,74%). Importante ressaltar que o percentual identificado como Não Classificado (1,2%) refere-se às mensagens não analisadas até o fechamento deste relatório.



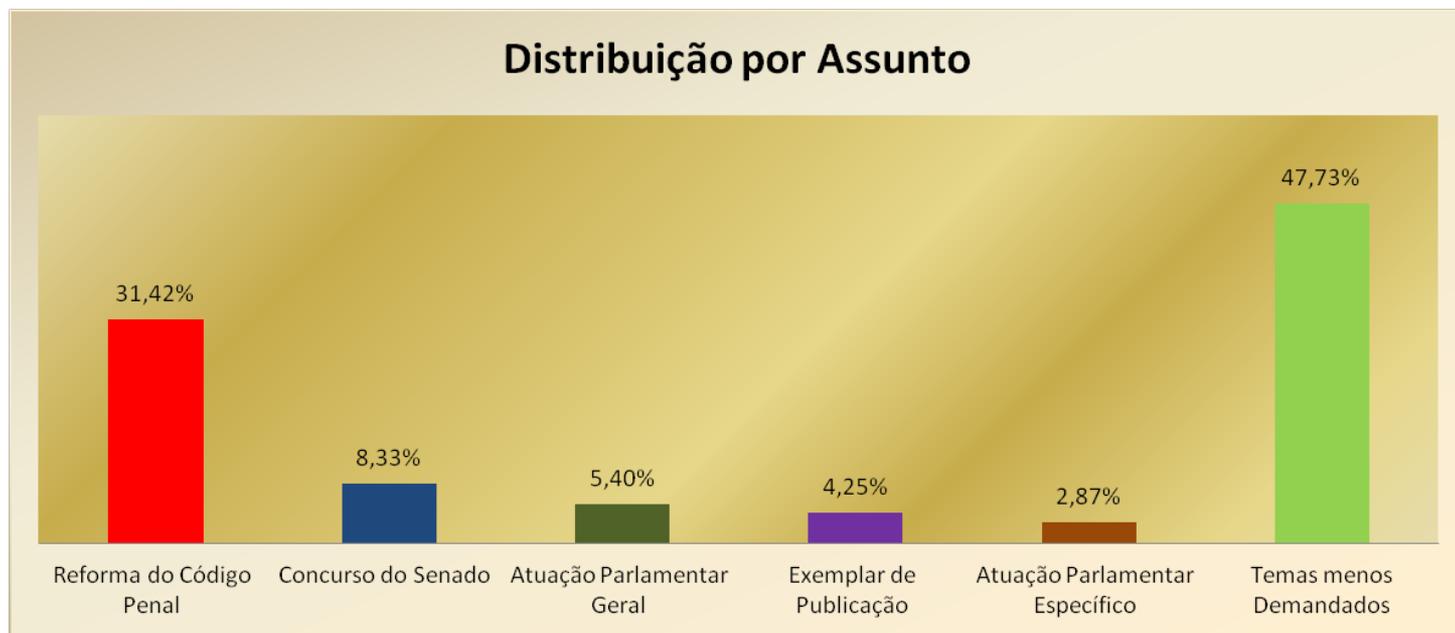
Distribuição por Tema no primeiro e Segundo Semestre 2012

No período apurado, os Temas que mais se destacaram foram **Gestão Administrativa**, que engloba assuntos relacionados ao concurso do senado, solicitação de publicações em geral, portal do senado, treinamentos oferecidos pelo ILB, entre outros. O tema **Atuação Parlamentar** agrupa assuntos relacionados ao exercício direto da atuação dos Senadores: discursos, votações em plenário, celeridade na apreciação de matérias. Já **Segurança Pública** reuniu assuntos relacionados à Reforma do Código Penal, assunto este mais tratado em 2012 pelos cidadãos que contataram a Ouvidoria.



Distribuição por Assunto

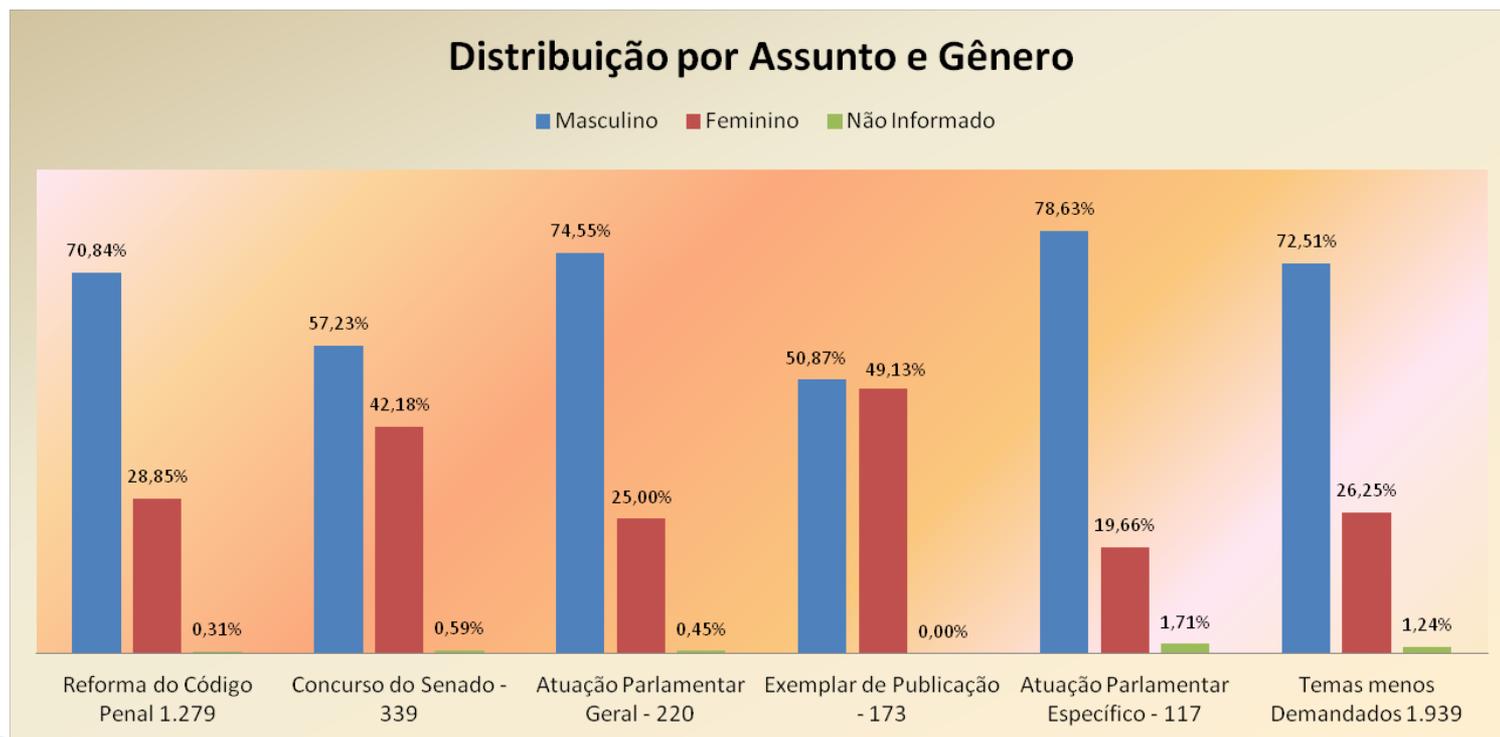
No gráfico abaixo estão representados os assuntos mais demandados à Ouvidoria em 2012, classificados por ordem de maior incidência. É possível observar que os questionamentos relacionados à **Reforma do Código Penal** correspondem a 31,42% das demandas, seguidos de **Concurso do Senado** com 8,33%, **Atuação Parlamentar** com 5,40%, **Exemplar de Publicação** com 4,25% e **Atuação Parlamentar específico** com 2,87%. No tema **Reforma do Código Penal** foram classificadas as mensagens dos cidadãos relacionadas aos pontos do anteprojeto como: ampliação das possibilidades do aborto legal, descriminalização do plantio e o porte de maconha para consumo, entre outros. Já no tema **Concurso do Senado** foram classificadas manifestações com questionamentos ao andamento do último certame realizado para provimentos de vagas na Casa. No tema **Atuação Parlamentar Geral**, foram classificadas as mensagens relacionadas à atuação dos Senadores de forma geral. **Exemplar de Publicação** reuniu assuntos relacionados à edição e distribuição de exemplares de livros no Senado. **Atuação Parlamentar específico** tratou de manifestações que traziam em seu conteúdo comentários à atuação específica de Senadores.



Distribuição por Assunto e Gênero

O gráfico abaixo possibilita a visualização do cruzamento das 4.067 mensagens recebidas em 2012, classificadas quanto aos assuntos mais abordados nas manifestações recebidas na Ouvidoria e o Gênero dos titulares dessas demandas.

O assunto *Reforma do Código Penal*, com 1.279 manifestações no total, registrou 70,84% de participação masculina, 28,85% Feminina e 0,31% dos cidadãos não foi informaram o gênero, seguidos de *Concurso do Senado*, com 339 manifestações, com participação masculina correspondente a 57,23%, Feminina 42,18% e Não Informado 0,59%. Já o assunto *Exemplar de Publicação* registrou uma participação Masculina de 50,87%, Feminina de 49,13%. Importante ressaltar que neste assunto o público feminino se aproximou consideravelmente do masculino.



Formas de Contato

Portal do Senado

<http://www.senado.leg.br/ouvidoria>

Telefones

Alô Senado 0800-612211
(61) 3303-1791

Carta

Ouvidoria do Senado Federal
Senado Federal – Anexo II – Térreo – Sala da Ouvidoria
CEP 70165-900

Urna

No *hall do Edifício*, entrada principal do Senado (Anexo I)
Entrada do Senado, via N2 (Anexo II)
Corredor das Comissões
Corredor de entrada do ILB