



Ouvidoria

do Senado Federal

Relatório estatístico
Período de 26 de dezembro de 2013 a
31 de março de 2014

Senadora Lúcia Vânia
Ouvidora-Geral do Senado

INTRODUÇÃO

O relatório da Ouvidoria é um dos meios pelo qual é feita a divulgação do balanço dos atendimentos realizados no período analisado.

Os dados estatísticos informados foram coletados a partir do sistema de gestão de informação *Gabflow*, utilizado para o gerenciamento de demandas recebidas pela Ouvidoria. O procedimento para a publicação desses dados observou o critério de confidencialidade no que se refere à identificação de cada cidadão. O perfil dos mesmos foi classificado em grupos de Gênero, Faixa Etária, Escolaridade e Naturalidade.

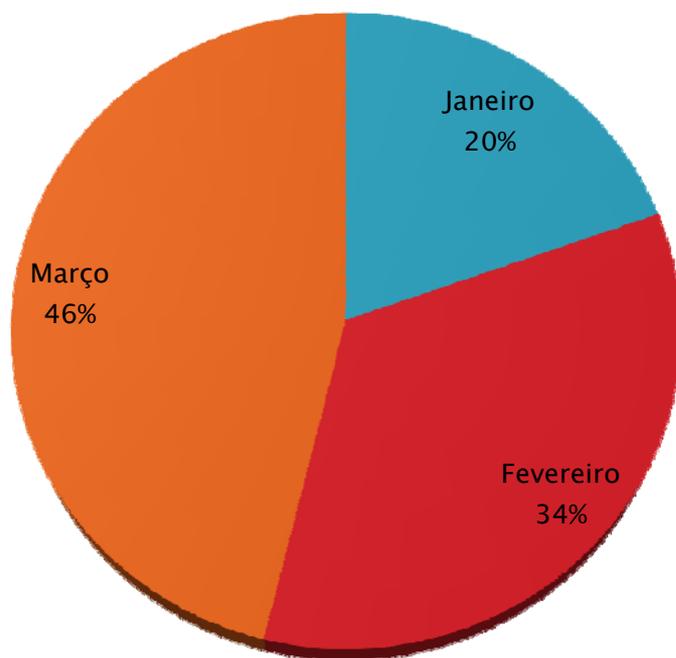
O conteúdo das mensagens foi analisado de acordo com o tipo de abordagem das manifestações (Solicitação, Reclamação, Críticas, Elogio, Denúncia e Sugestão), que, por sua vez, também são organizadas por grupos e subgrupos temáticos. Nesta metodologia, o agrupamento de temas se dá a partir da classificação das mensagens de acordo com o assunto principal identificado na manifestação enviada.

Com relação ao cômputo geral das manifestações, a Ouvidoria do Senado Federal, no período de 26 de dezembro de 2014 a 31 de março de 2014, recebeu 379 mensagens.

É fundamental ressaltar ainda que, no período ora analisado, a Ouvidoria registrou 66 manifestações classificadas como Fora da Competência, uma vez que faziam referência à atuação de outros órgãos da administração pública, pedidos particulares, entre outros. Nesses casos, as respostas enviadas informaram o papel da Ouvidoria do Senado e a relação de organismos públicos responsáveis pelo esclarecimento das dúvidas colocadas.

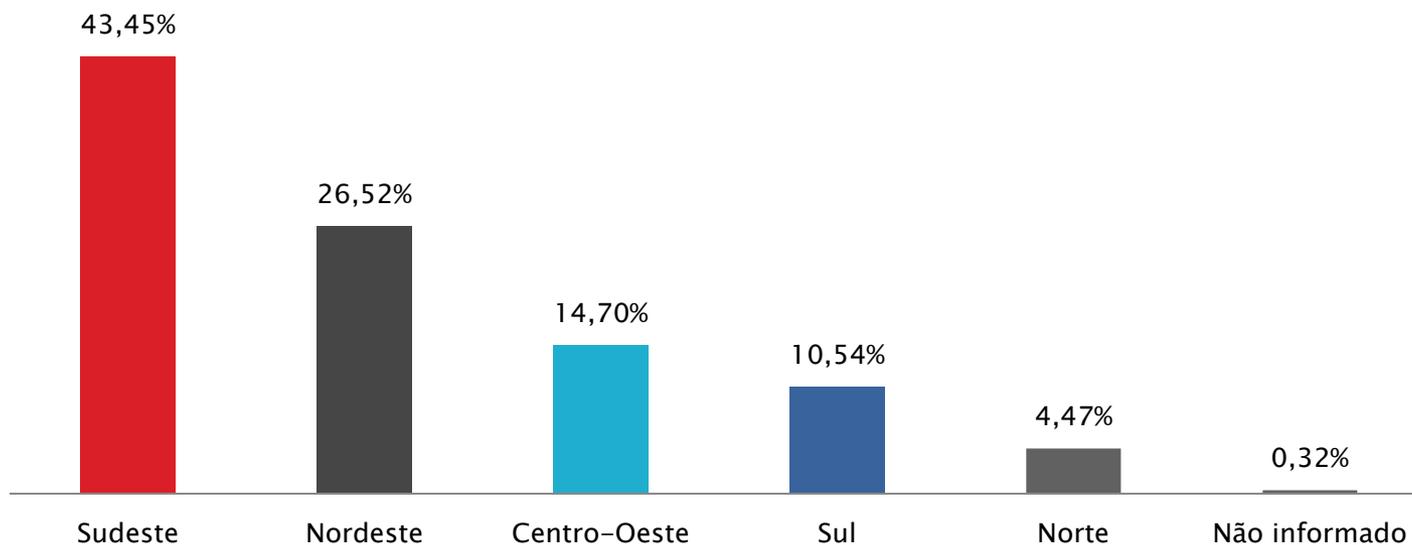
O gráfico abaixo mostra o total de demandas recebidas pela Ouvidoria, mês a mês, no período de 26 de dezembro de 2013 a 31 de março de 2014. No cômputo geral das manifestações, a maior incidência foi registrada no mês de março.

Mensagens recebidas no Período



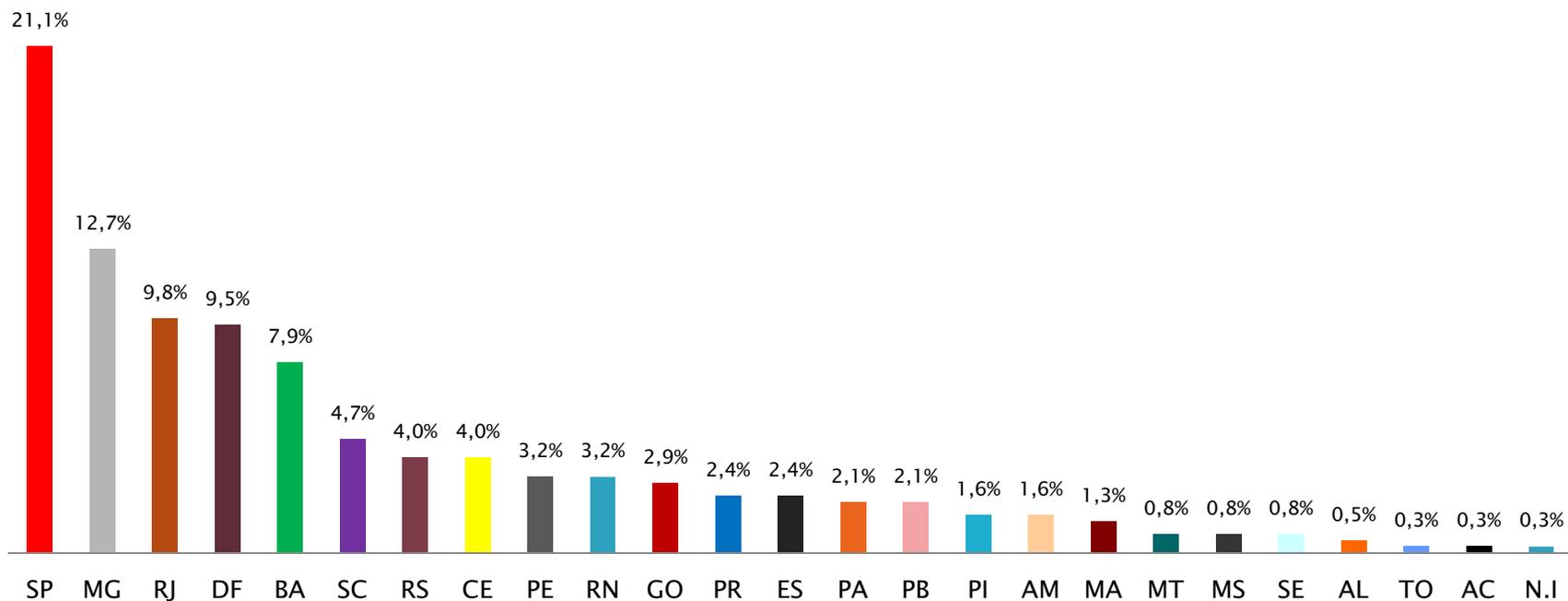
O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas pela Ouvidoria, no período de 26 de dezembro de 2013 a 31 de março de 2014, distribuídas por Região. O Sudeste manteve-se como líder no cômputo geral das manifestações (43,45%), principalmente por causa da grande participação dos Estados de São Paulo e Minas Gerais. Já a população do Norte foi a que menos registros fez na Ouvidoria no período analisado (4,47%).

Mensagens classificadas por região



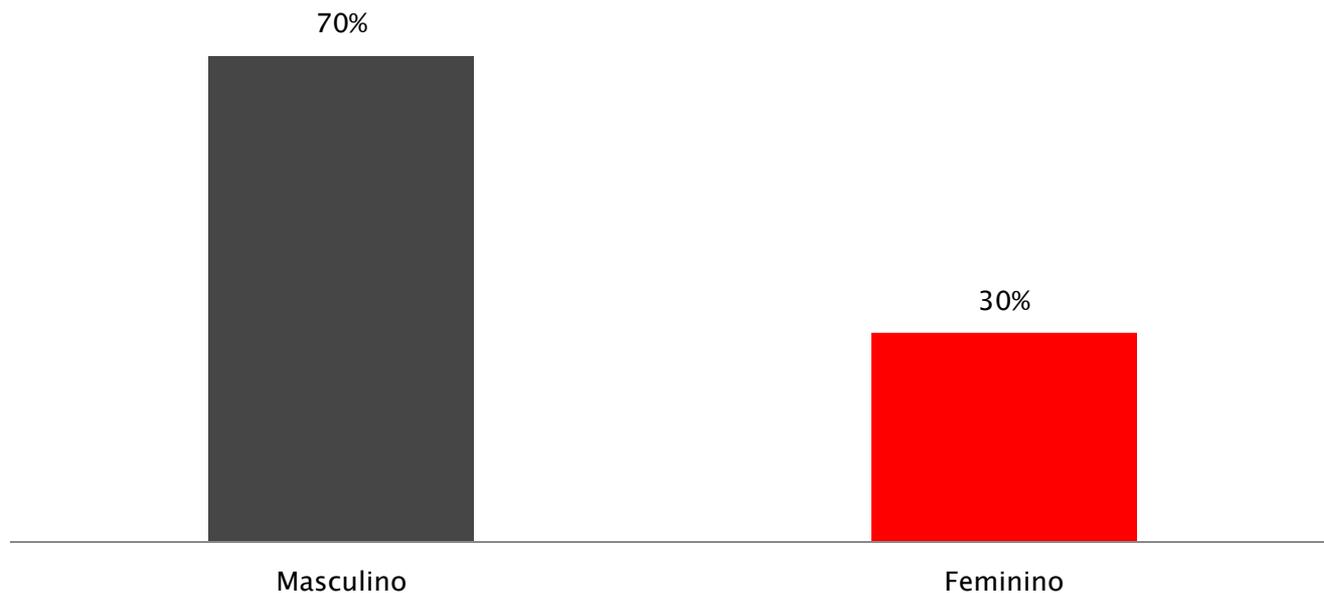
Na análise das mensagens computadas no período de 26 de dezembro de 2013 a 31 de março de 2014, os Estados de São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Distrito Federal foram os mais participativos. Nessa mesma análise o Estados que menos registraram manifestações foram Acre e Tocantins.

Mensagens classificadas por unidade da federação



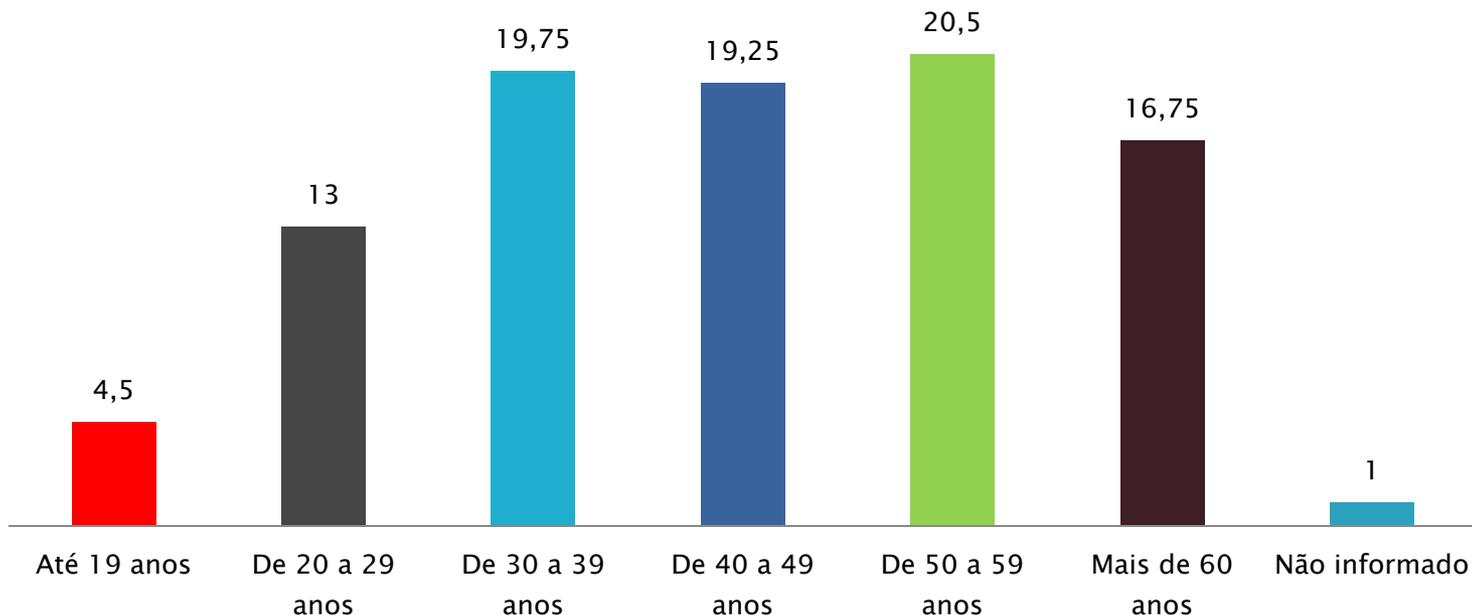
O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no período de 26 de dezembro de 2013 a 31 de março de 2014, distribuídas por Gênero. No cômputo total, foram registradas 379 mensagens, sendo 265 (70%) enviadas por pessoas do sexo masculino e 114 (30%) do sexo feminino. Observa-se que a presença masculina tem se mantido superior à feminina desde o início das atividades da Ouvidoria do Senado, em junho de 2011.

Mensagens classificadas por gênero



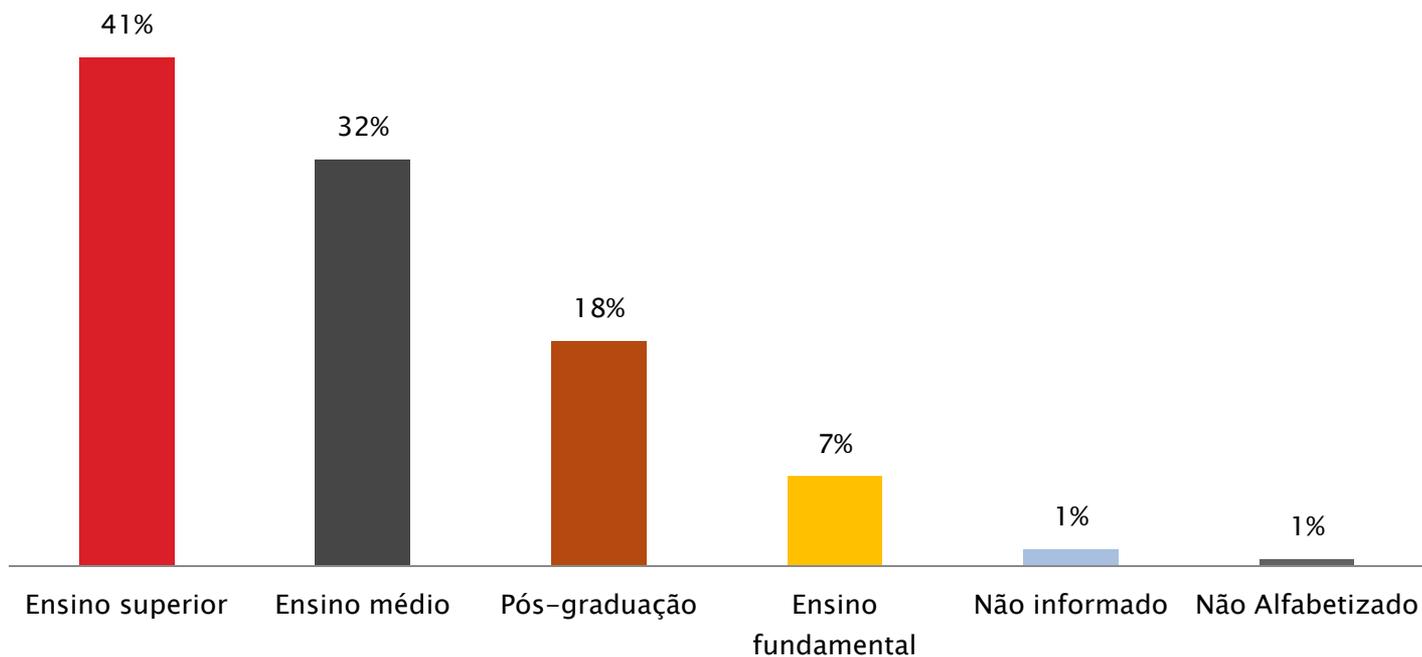
O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no período de 26 de dezembro de 2013 a 31 de março de 2014, distribuídas por faixa etária. Nesse quadro, percebe-se a proximidade de participação entre os grupos, com exceção da população de até 19 anos, que registrou baixa participação.

Mensagens classificadas por faixa etária



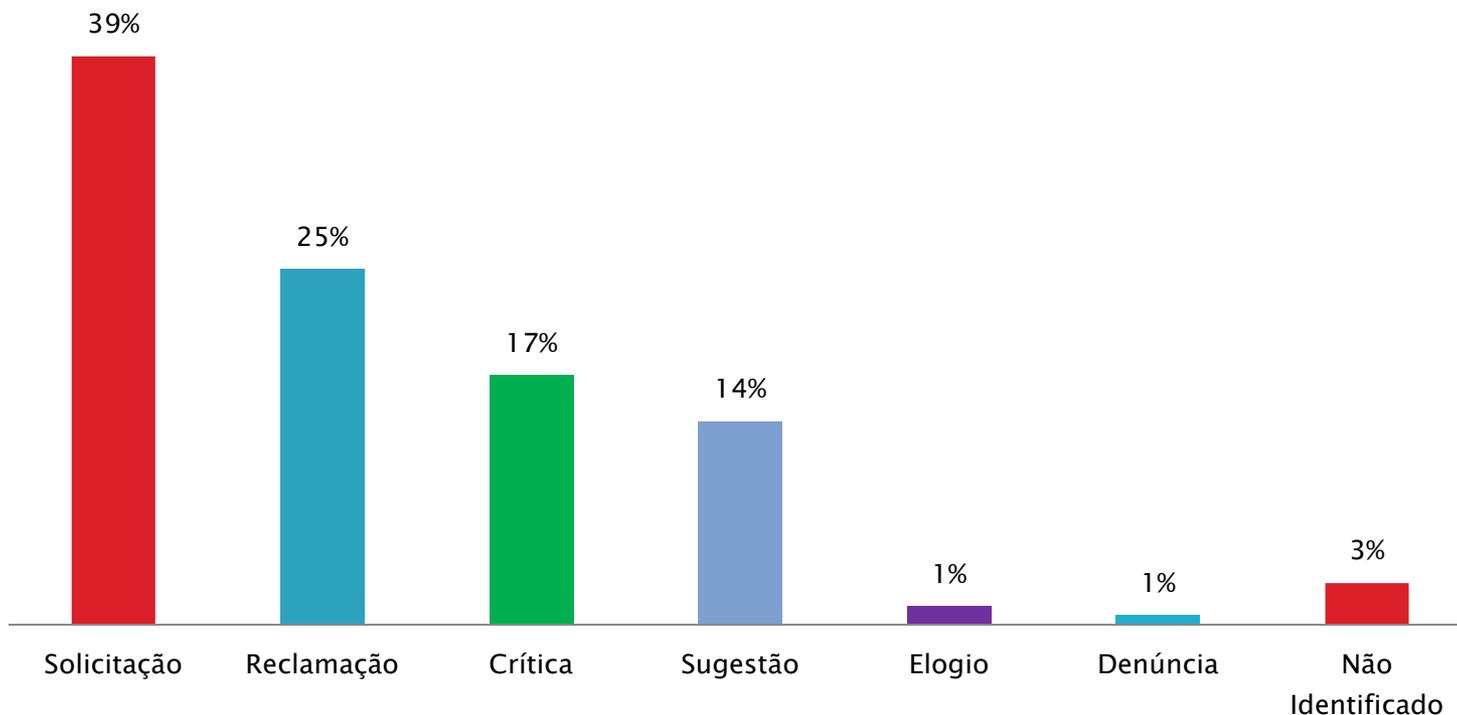
O gráfico abaixo mostra o total de demandas recebidas pela Ouvidoria, no período de 26 de dezembro a 31 de março de 2014, distribuídas por Faixa de Escolaridade.

Mensagens classificadas por escolaridade



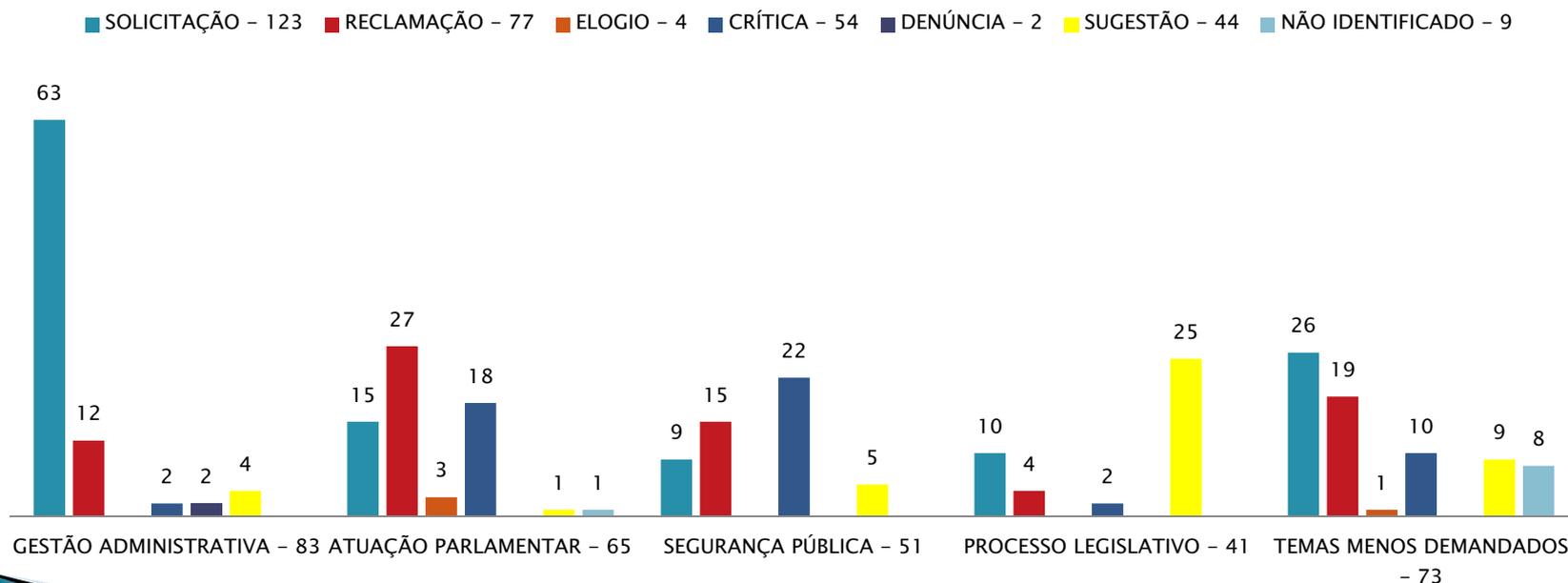
O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no período de 26 de dezembro de 2013 a 31 de março de 2014, distribuídas por Tipo de Abordagem, com maior incidência registrada como solicitações e reclamações. Importante ressaltar que o percentual descrito como Não Identificado refere-se às mensagens cujo conteúdo era ininteligível. Também, para essa classificação, não foram consideradas as 66 mensagens identificadas como *Fora da Competência*.

Mensagens classificadas por tipo de abordagem



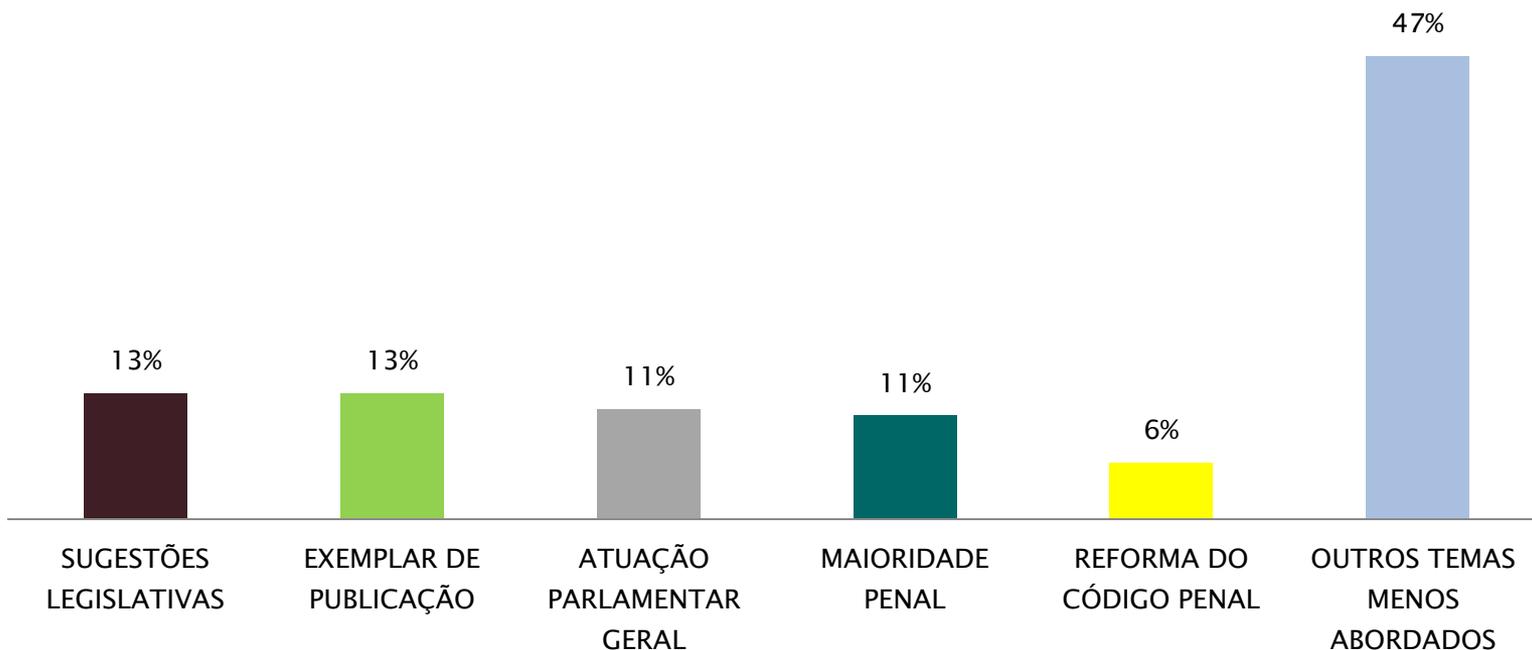
Este gráfico possibilita a visualização do cruzamento das 313 mensagens recebidas no período apurado, classificadas quanto ao Tema e ao Tipo de Abordagem, com destaque para os quatro temas mais abordados. O tema Gestão Administrativa, com 83 manifestações no total, contabilizou 51% das 123 solicitações registradas; Atuação Parlamentar, com 65 manifestações no total, computou 35% das 77 Reclamações. Já o Tema Segurança Pública, que registrou 51 demandas, representou 41% das 54 Críticas. Por último destacamos o tema Processo Legislativo com 41 mensagens recebidas no período, contabilizando 57% das Sugestões.

Mensagens classificadas por Tema e Tipo de Abordagem



O gráfico abaixo possibilita a visualização da distribuição das 313 mensagens recebidas e classificadas no período de 26 de dezembro a 31 de março de 2014, classificadas quanto aos assuntos mais abordados. Os pedidos relacionados a pedido de publicação e sugestões legislativas correspondem, igualmente, a (13%) das manifestações, seguido de Atuação Parlamentar Geral e maioria penal que tiveram (11%); e de Reforma do Código Penal com (6%). Na classificação de mensagens por *Tipo de Abordagem* não foram consideradas as 66 manifestações identificadas como *Fora da Competência*.

Mensagens classificadas por assunto



Formas de Contato

Portal do Senado

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

Por telefone:

Registre sua manifestação pelo Alô Senado: 0800-612211

Deixe sua manifestação gravada: (61) 3303-1791

Por carta:

Senado Federal – Anexo II – Térreo – Sala da Ouvidoria

CEP 70165-900

Para contatos institucionais:

(61) 3303-5924 e (61) 3303-5928

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