



Ouvidoria

do Senado Federal

Relatório estatístico
Período Janeiro a Dezembro de 2013

Senadora Lúcia Vânia
Ouvidora-Geral do Senado

INTRODUÇÃO

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

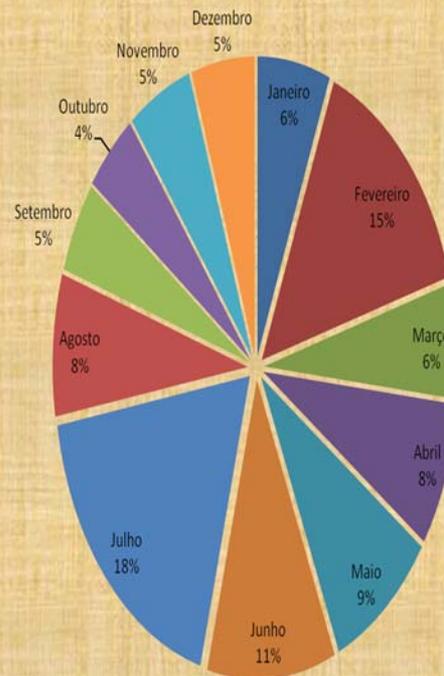
Os dados estatísticos informados foram coletados a partir do sistema de gestão de informação *Gabflow*, utilizado para o gerenciamento de demandas recebidas pela Ouvidoria. O procedimento para a publicação desses dados observou o critério de confidencialidade no que se refere à identificação de cada 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 1 de janeiro de 2013 a 31 de dezembro de 2013, recebeu 2.673 mensagens sendo consideradas para classificação apenas 2.308 mensagens de competência da Ouvidoria.

É fundamental ressaltar ainda que, no período ora analisado, a Ouvidoria registrou 365 manifestações identificadas 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, embora essas manifestações não sejam consideradas na classificação quanto ao **Tipo de Abordagem, Tema e Assunto**.

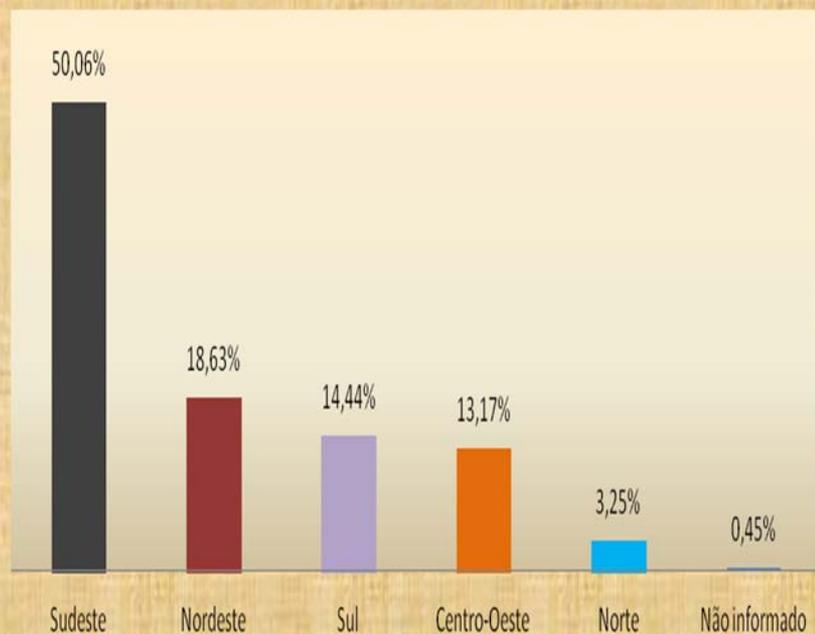
Mensagens classificadas por mês



O gráfico acima mostra o total de demandas recebidas pela Ouvidoria, mês a mês, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013. No cômputo geral das 2.673 manifestações, a maior incidência foi registrada no mês de julho, em virtude das manifestações populares e da apreciação do Projeto de Lei do Senado – PLS nº 268/2002 conhecido como Ato Médico. A Ouvidoria registrou, no mês de dezembro, 140 manifestações.

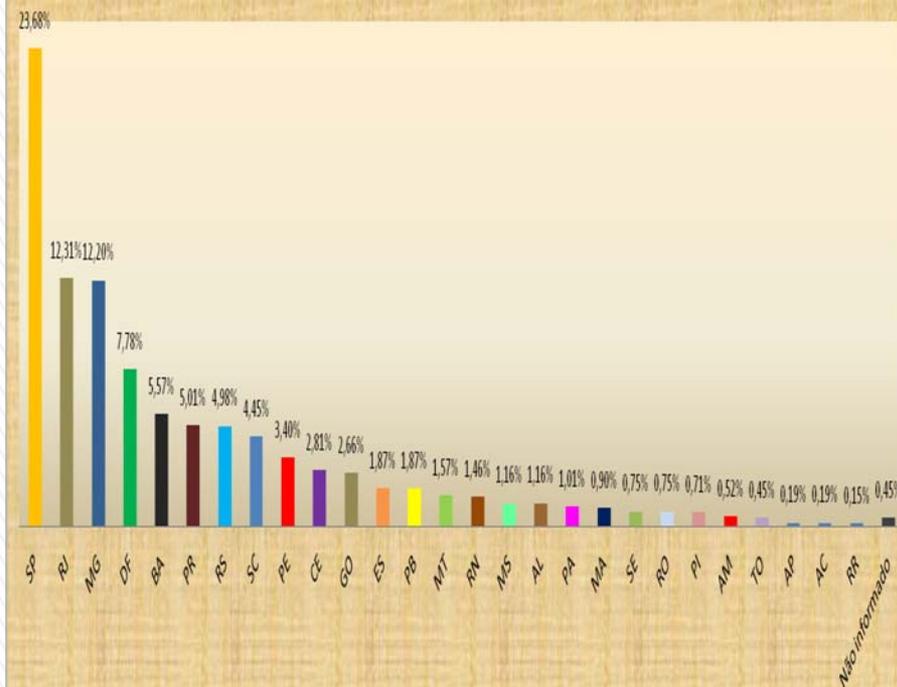


Mensagens classificadas por região



O gráfico acima mostra o total das demandas recebidas pela Ouvidoria, no período de janeiro a dezembro de 2013, distribuídas por Região. O Sudeste manteve-se como líder no cômputo geral das manifestações (50,06%), principalmente por causa da grande participação dos Estado de São Paulo e Rio de Janeiro. Já a população do Norte foi a que menos registros fez na Ouvidoria no período analisado (3,25%).

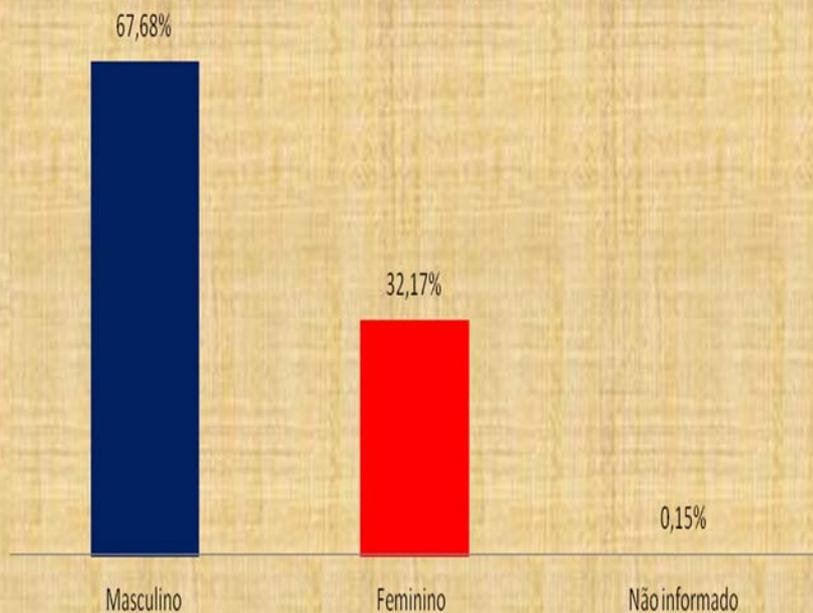
Mensagens classificadas por unidade da federação



Na análise das mensagens computadas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013, os Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Distrito Federal foram os mais participativos. Nessa mesma análise o Estado que menos registrou manifestações foi Roraima.

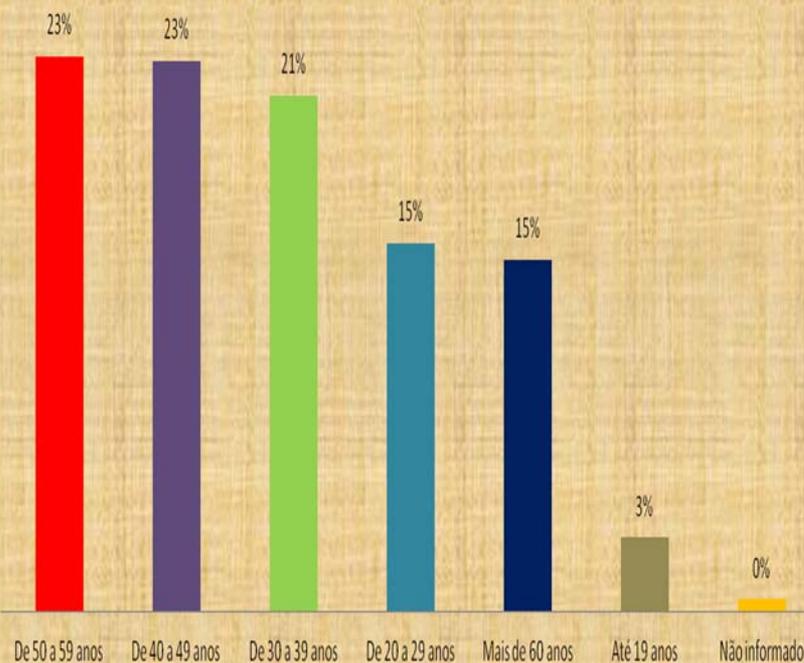


Mensagens classificadas por gênero



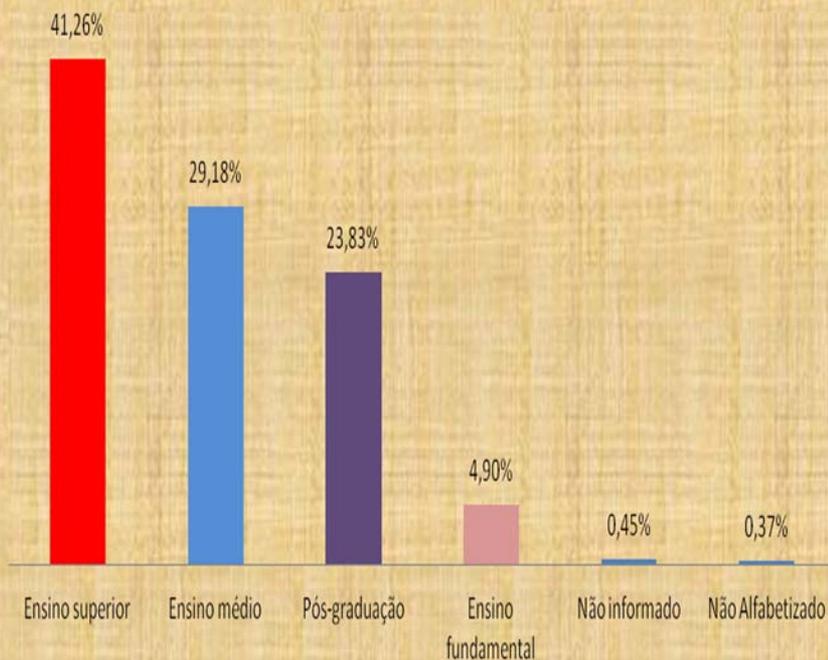
O gráfico acima mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2013, distribuídas por Gênero. No cômputo total, foram registradas 2.673 mensagens, sendo 1.809 (67,68%) enviadas por pessoas do sexo masculino e 860 (32,17%) do sexo feminino. Observa-se 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 faixa etária



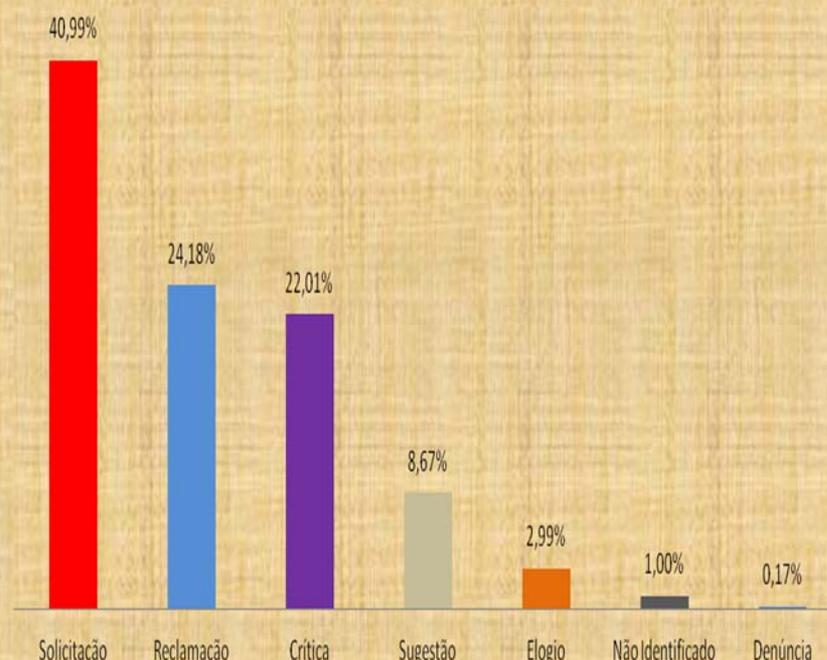
O gráfico acima mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013, distribuídas por faixa etária. Nesse quadro, percebe-se a proximidade de participação entre os grupos, com exceção da população de até 19 anos, que registrou baixa participação.

Mensagens classificadas por escolaridade



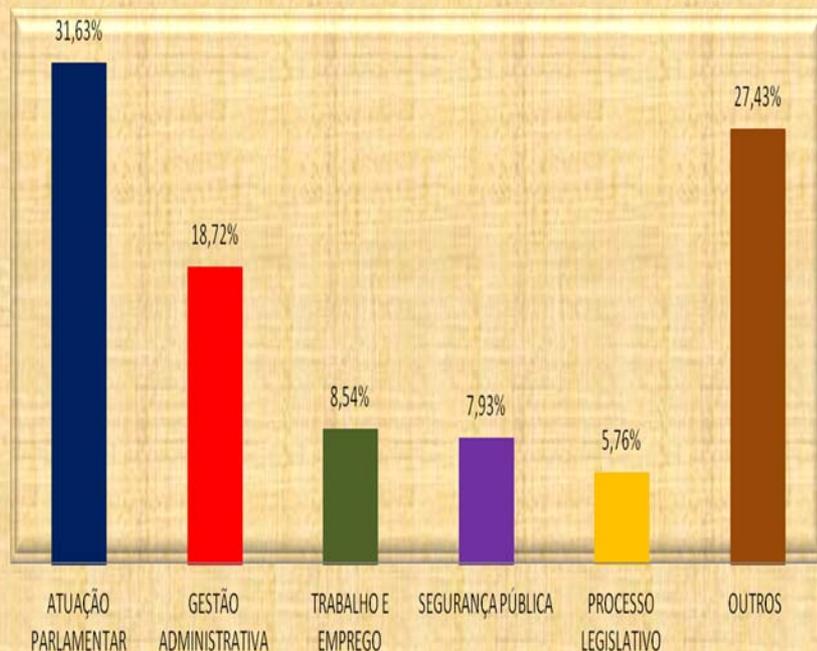
O gráfico acima mostra o total de demandas recebidas pela Ouvidoria, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013, distribuídas por Faixa de Escolaridade.

Mensagens classificadas por tipo de abordagem



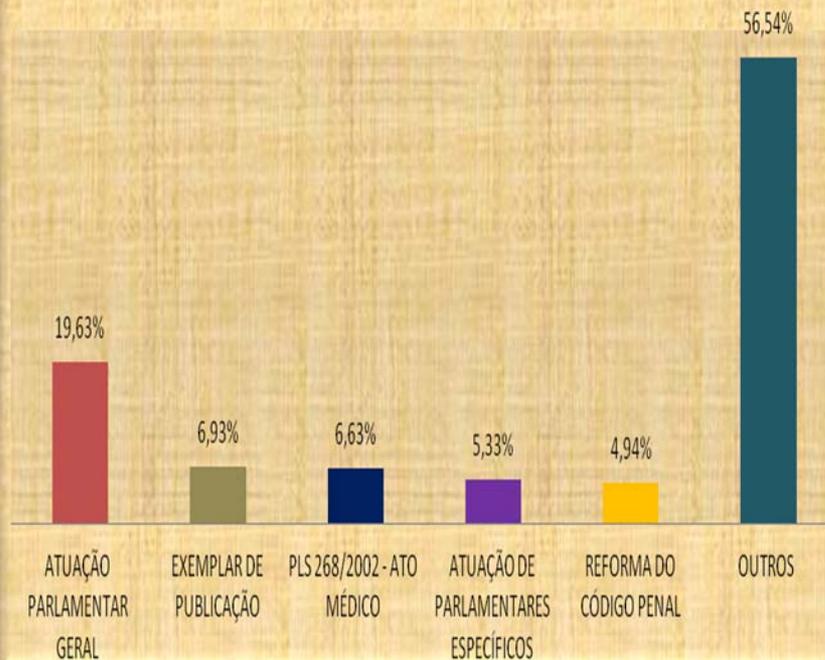
O gráfico acima mostra o total das 2.308 demandas recebidas na Ouvidoria no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2013, distribuídas por Tipo de Abordagem, com maior incidência registrada como solicitações e reclamações. Importante ressaltar que o percentual descrito como Não Identificado refere-se às mensagens cujo conteúdo era ininteligível.

Mensagens classificadas por tema



No período apurado, os temas que mais se destacaram entre aqueles de competência da Ouvidoria foram Atuação Parlamentar, que engloba assuntos relacionados ao exercício direto da atuação dos senadores: discursos, votações em plenário, celeridade na apreciação de matérias, e Gestão Administrativa, que inclui manifestações referentes a gestão do portal do Senado, recursos humanos, infraestrutura, solicitação de publicações em geral, treinamentos oferecidos pelo Instituto Legislativo Brasileiro (ILB), entre outros. Já Trabalho e Emprego reúne as demandas relacionadas à regulamentação de profissões, jornada de trabalho celetistas, reforma trabalhistas, etc. O Tema Segurança Pública agrupa assuntos referentes à reforma do código penal, porte de armas, maioria penal. O Tema Processo Legislativo reúne temas relacionados à organização de plenário, forma de votações, entre outros.

Mensagens classificadas por assunto



O gráfico acima possibilita a visualização da distribuição das 2.308 mensagens recebidas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2013, classificadas quanto aos assuntos de competência da Ouvidoria mais abordados. Atuação Parlamentar Geral foi assunto de 453 manifestações (19,63% do total); 160 registros (6,93%) pediam Exemplar de Publicação; 153 (6,63%) foram relacionados ao Projeto de Lei do Senado nº 268, de 2002, conhecido como Ato Médico; já a Atuação de Parlamentares Específicos foi assunto de 123 manifestações (5,33%), seguido de Reforma do Código Penal com 114 manifestações (4,94%).

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) 3303-5925 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