



Relatório estatístico do Primeiro Semestre 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 semestral dos dados relacionados às demandas recepcionadas no período de 01 de janeiro 2012 a 30 de junho de 2012.

Introdução

O relatório semestral 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.

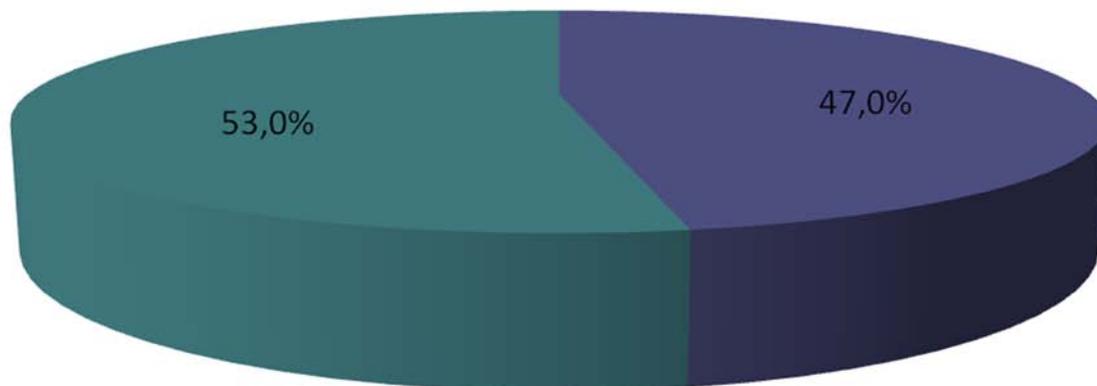
No que se refere ao cômputo geral das manifestações recebidas, a Ouvidoria do Senado Federal concluiu o primeiro semestre de 2012 com 1.764 mensagens recebidas, das quais 93% foram respondidas dentro do prazo regimental e as demais (7%) estão em fase final de análise.

Ressalta-se, ainda, que na soma geral das mensagens recebidas no período 2012, a Ouvidoria registrou 360 manifestações, classificadas dentro do Tema *Fora da Competência*, referentes à atuação de outros órgãos da administração pública, tendo se destacado os assuntos de competência do *Poder Executivo Federal*. 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 primeiro semestre de 2012, 3.327 atendimentos foram realizados na Ouvidoria do Senado. Desses, 47% foram feitos em 2011 e 53% em 2012; um aumento de 12,71% de um ano em relação ao outro.

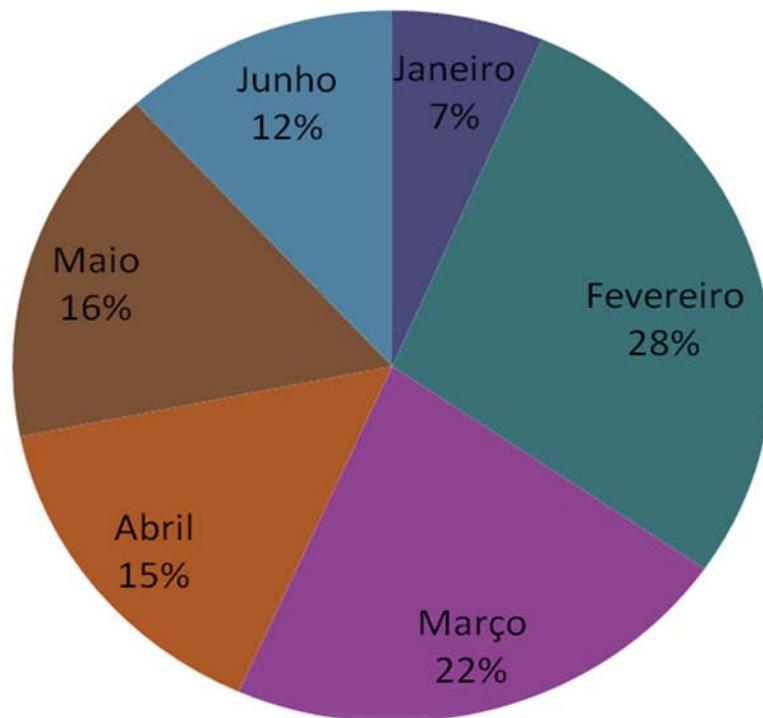
Distribuição por Semestre



Distribuição por Mês

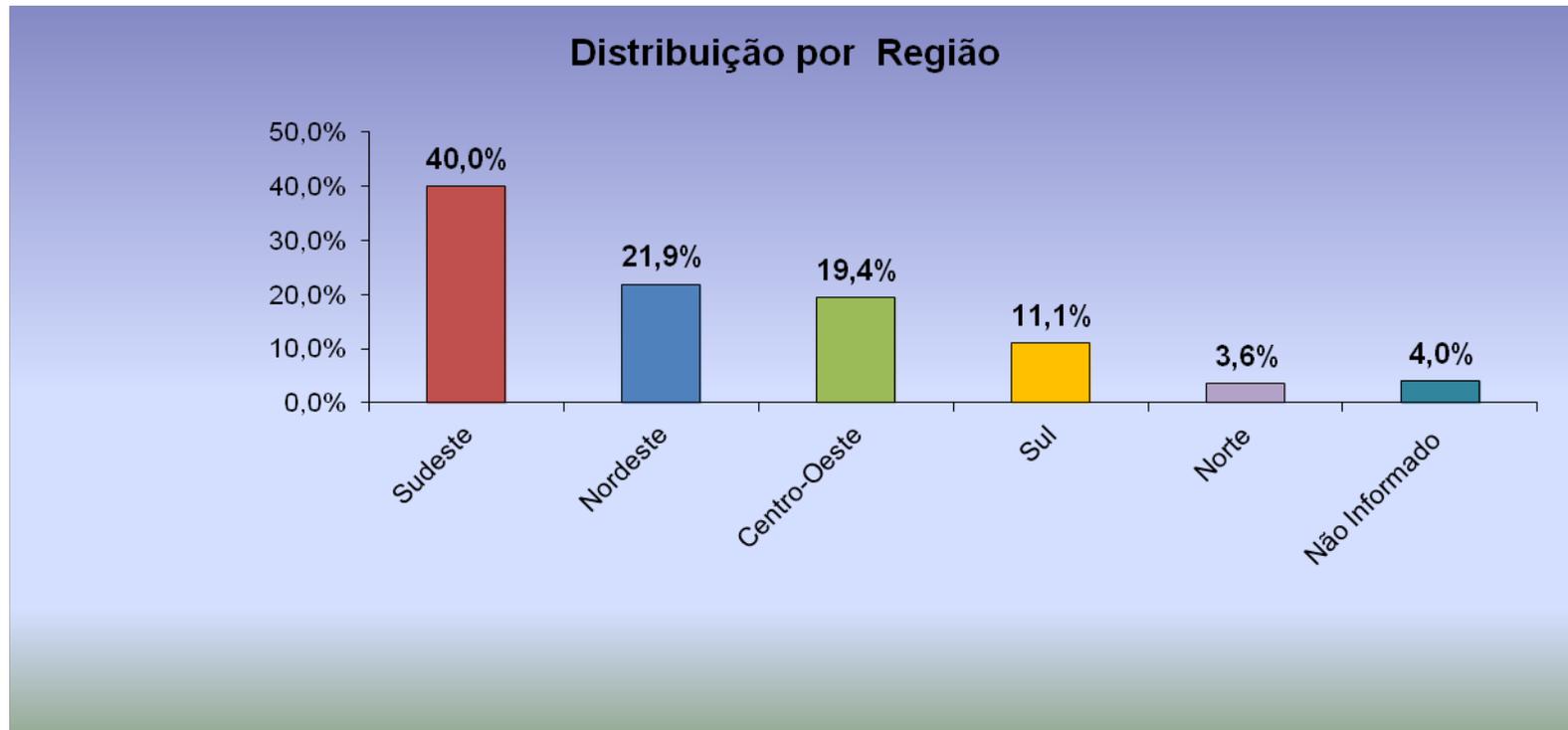
O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria, mês a mês, referentes ao primeiro semestre de 2012. A maior incidência foi registrada no mês de fevereiro, em virtude da realização do Concurso para provimento de cargos no Senado, assunto que se destacou como o de maior número de manifestações.

Distribuição por mês



Distribuição por Região

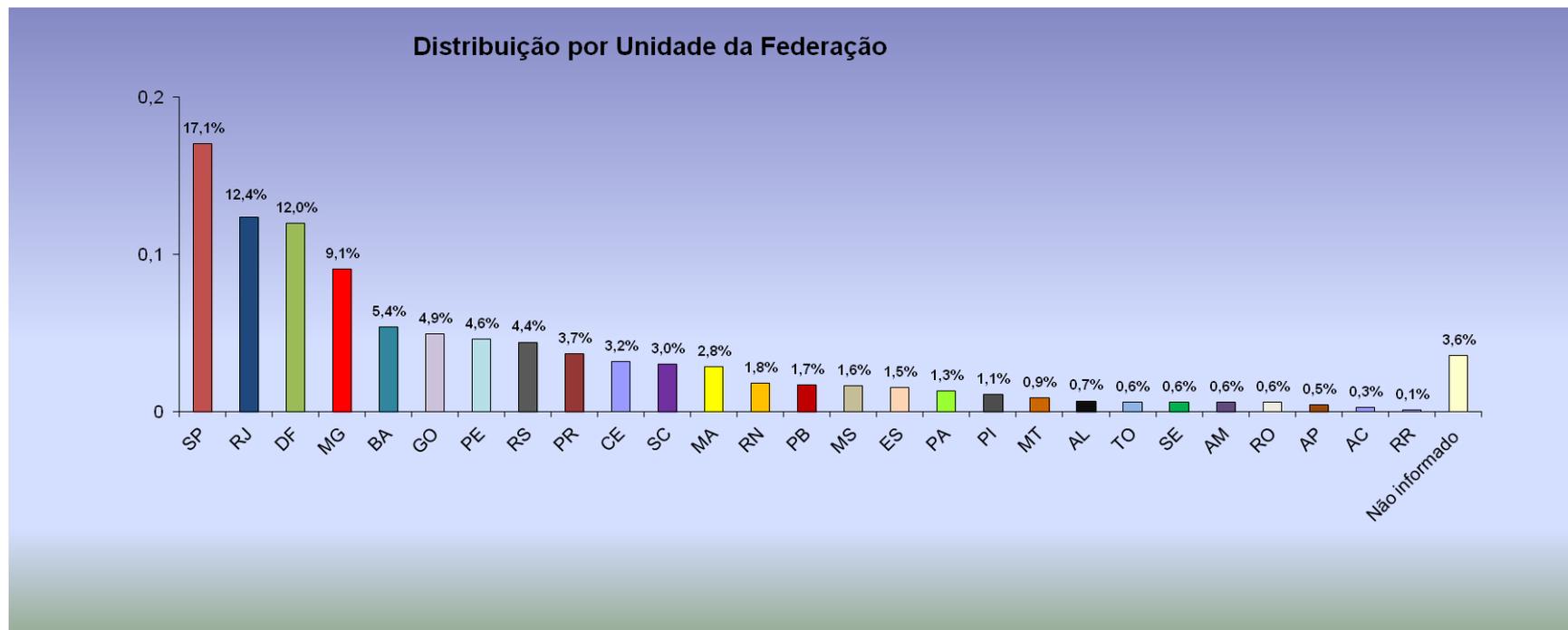
O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no primeiro semestre de 2012, distribuídas por Região. A região Sudeste, liderada pelos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, com 40,0% e a região Norte com 3,6%, se mantiveram com a maior e a menor participação.



Distribuição por Unidade da Federação

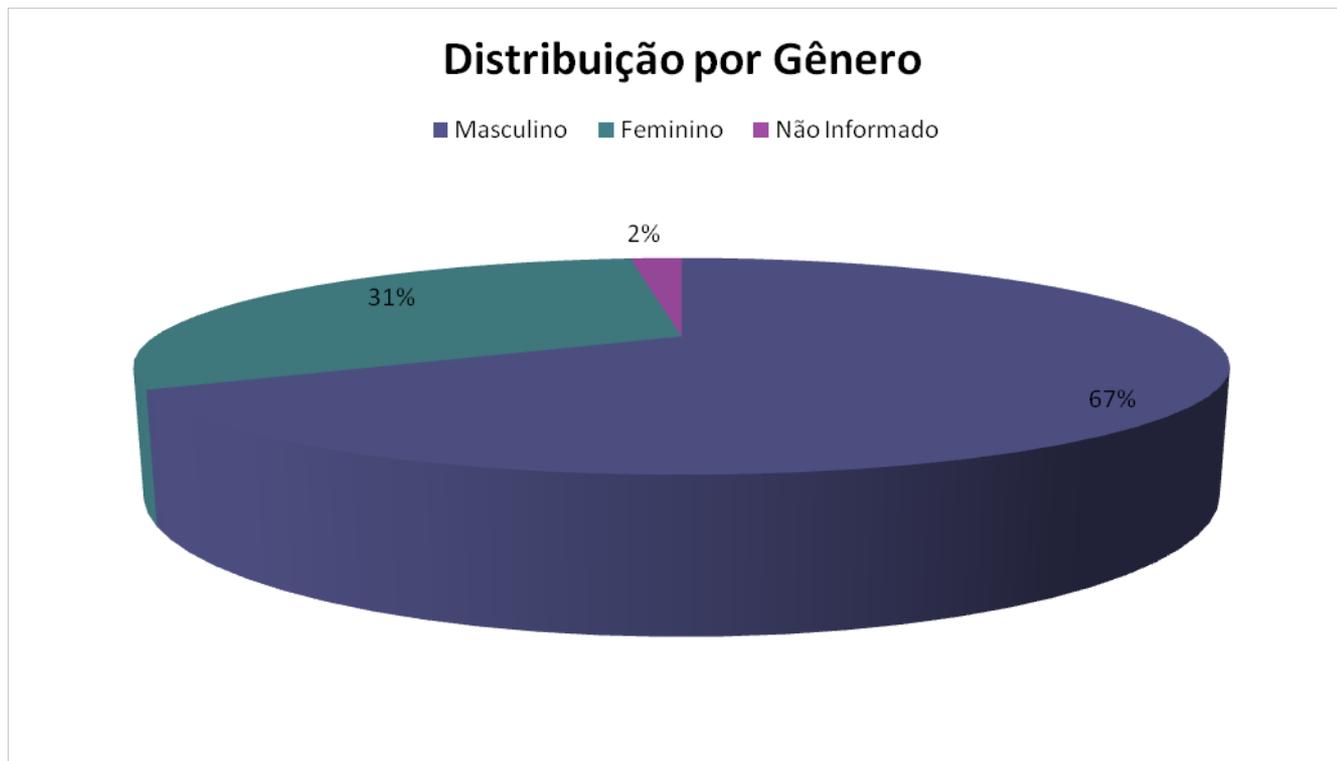
Na análise das mensagens computadas no período de 01 de janeiro a 30 de junho 2012, os estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Distrito Federal foram os mais participativos, ficando o estado de Roraima com a menor participação.

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



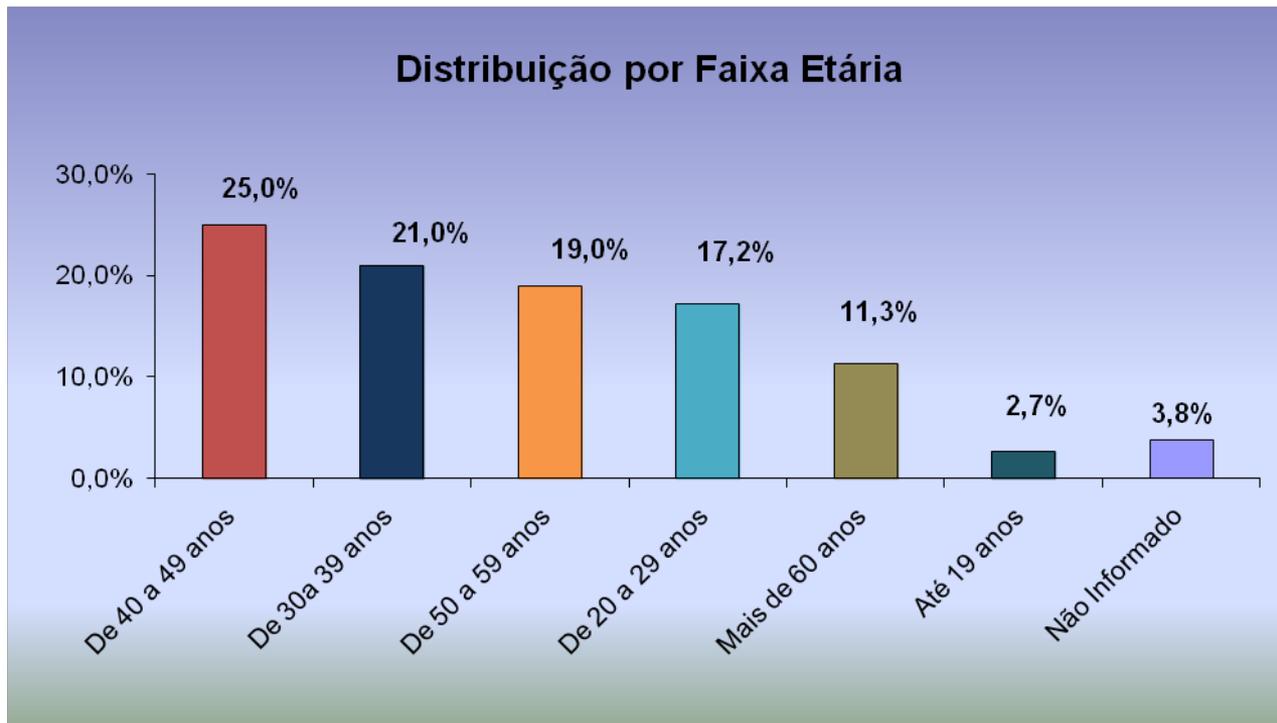
Distribuição por Gênero

O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no primeiro semestre de 2012, distribuídas por Gênero. No cômputo total, foram registradas 1.764 mensagens, sendo 1.187 (67%) manifestações Masculinas, 542 (31%) femininas e 32 (2,0%) 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.



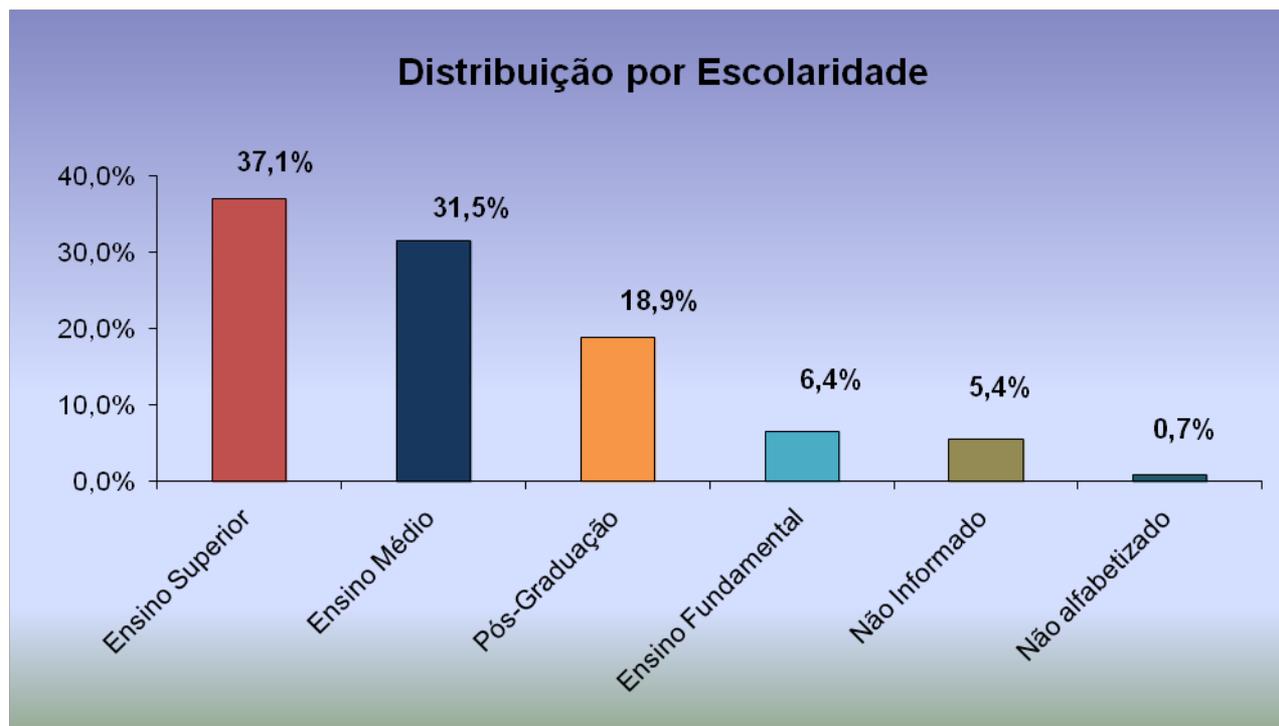
Distribuição por faixa Etária

O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no primeiro semestre de 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.



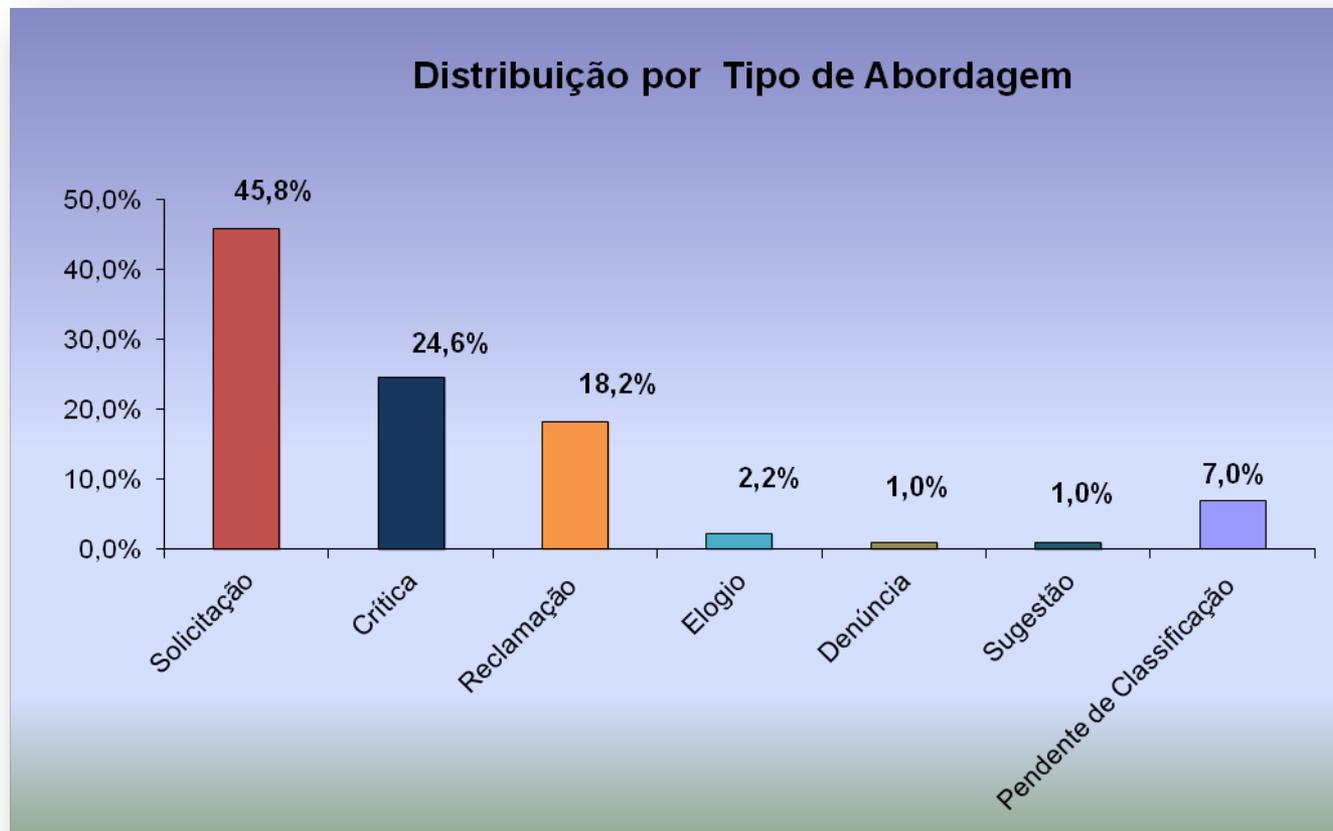
Distribuição por escolaridade

O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no primeiro semestre de 2012, distribuídas por Faixa de Escolaridade.



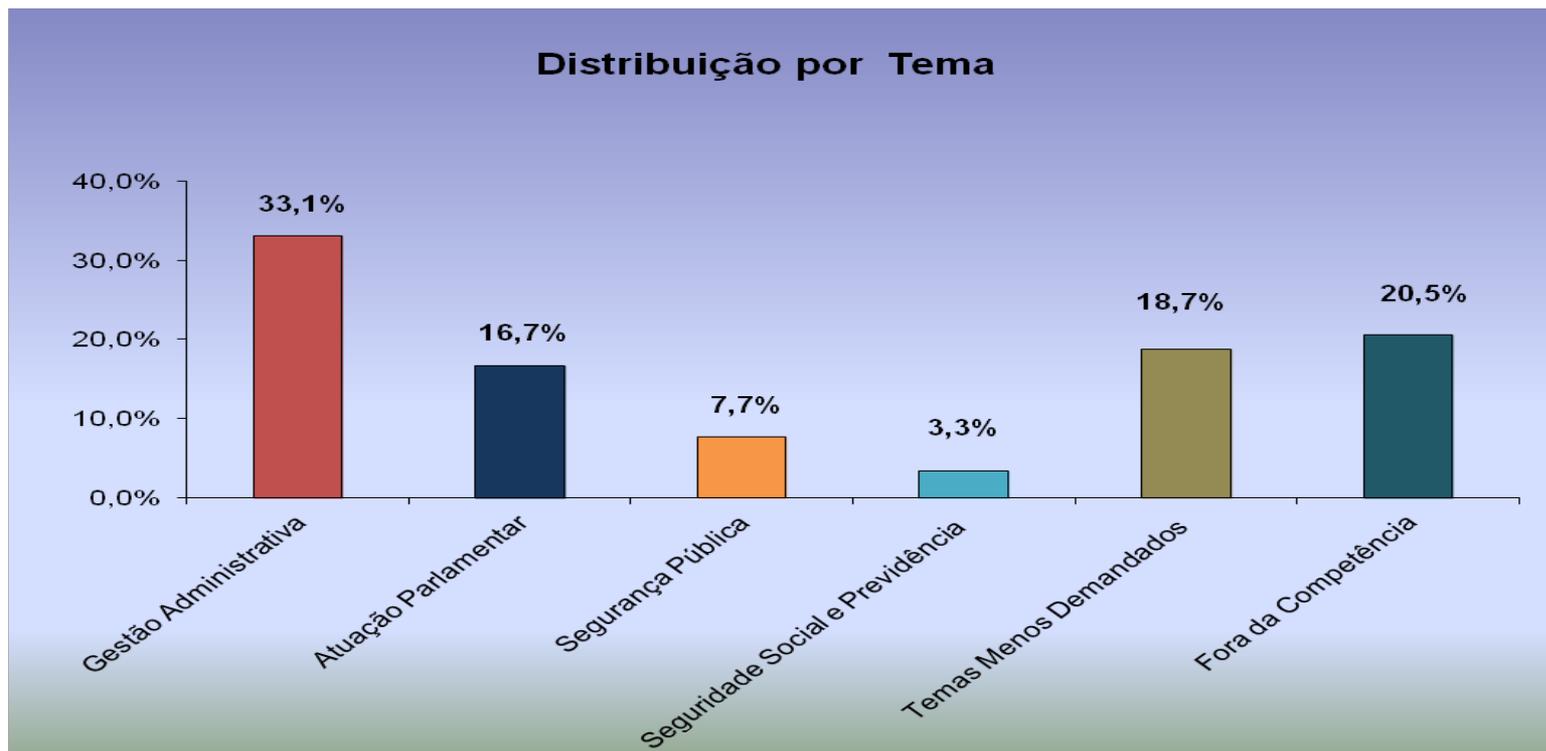
Distribuição por Tipo de Abordagem

O gráfico abaixo mostra o total das demandas recebidas na Ouvidoria no primeiro semestre de 2012, distribuídas por Tipo de Abordagem, com maior incidência registrada nas solicitações (45,8%). Importante ressaltar que o percentual identificado como *Pendente de Classificação* (7%) refere-se às mensagens não analisadas até o fechamento deste relatório.



Distribuição por Tema

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, atendimento prestado por servidor da Casa, portal do senado, treinamentos oferecidos pelo ILB, entre outros. O tema Atuação Parlamentar agrupa assuntos relacionados ao exercício direto da atuação dos Senadores. Já Segurança Pública abrange assuntos referentes à Reforma do Código Penal.

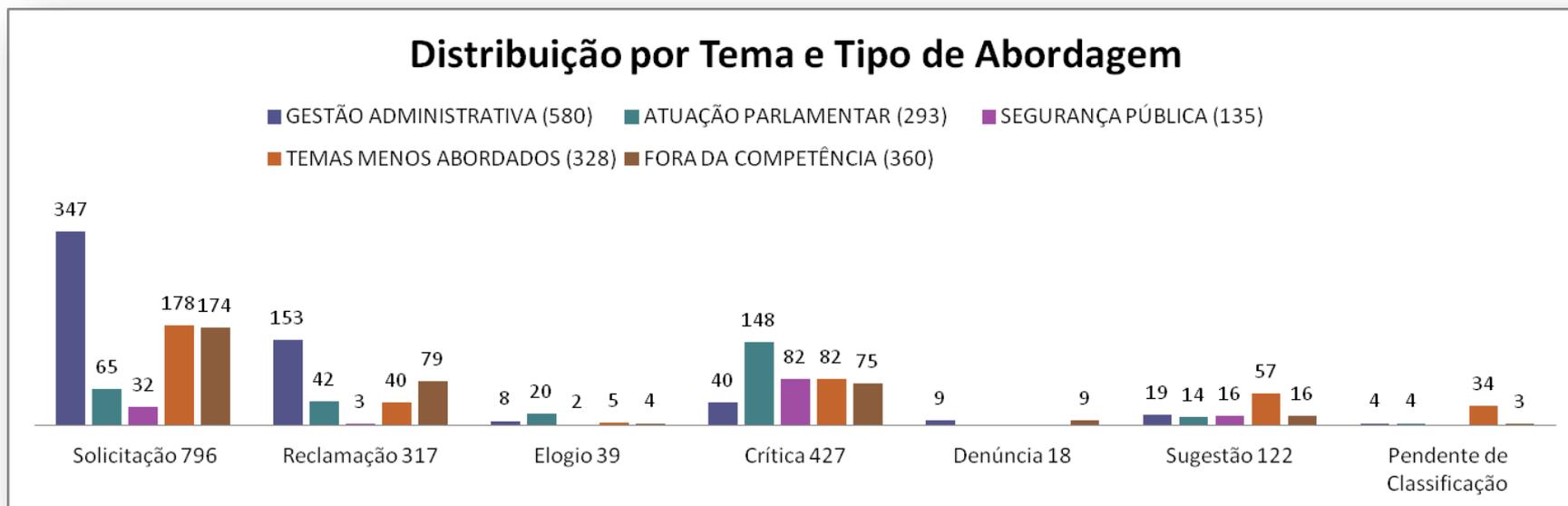


Distribuição por Tema e Tipo de Abordagem

O gráfico abaixo possibilita a visualização do cruzamento das 1.764 mensagens recebidas no semestre, classificadas quanto aos 3 (três) Temas mais comentados e Tipo de Abordagem.

O Tema *Gestão Administrativa*, com 580 manifestações no total, contabilizou 43,6% das 796 solicitações.

O Tema *Atuação Parlamentar*, com 293 manifestações no total, seguido de *Segurança Pública*, com 135 manifestações no total, representam 34,7% e 19,2% das 427 Críticas.

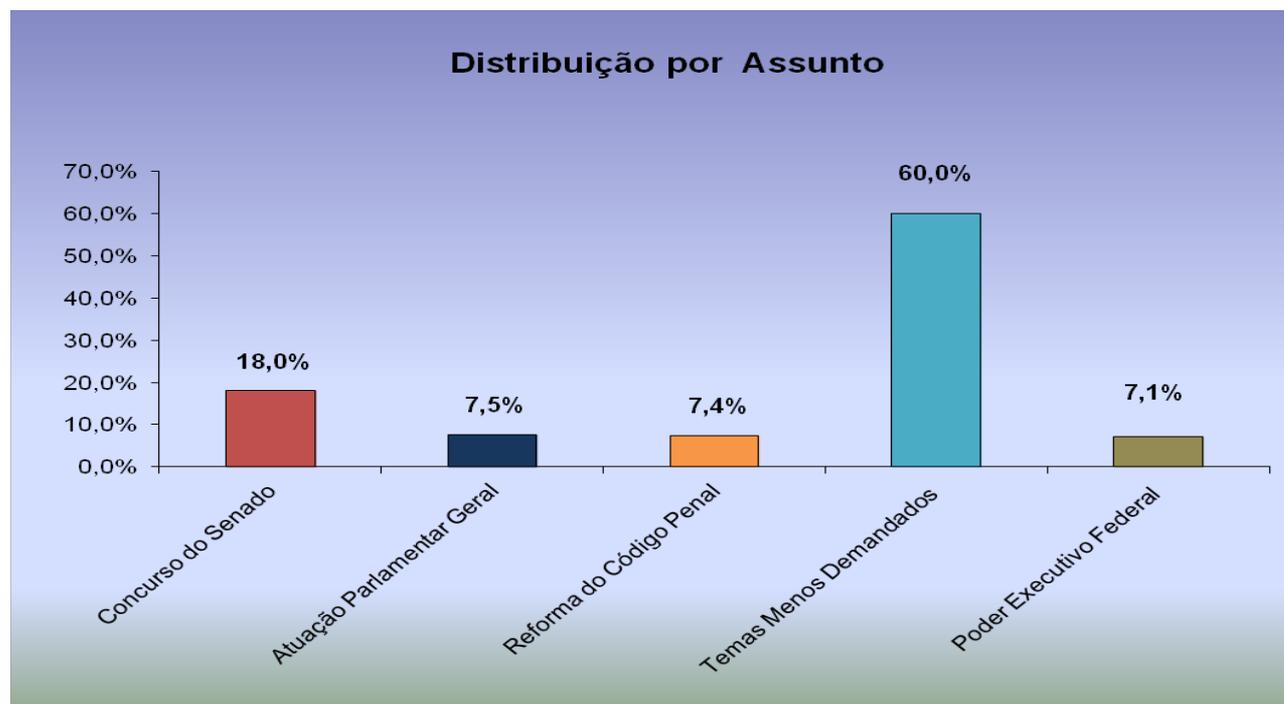


Distribuição por Assunto

No gráfico abaixo estão representados os assuntos demandados à Ouvidoria, classificados por ordem de maior incidência. Nesse sentido, é possível observar que os questionamentos relacionados ao Concurso para provimento de cargos no Senado, ocorrido no primeiro semestre 2012, correspondem a 18% das demandas recebidas na Ouvidoria.

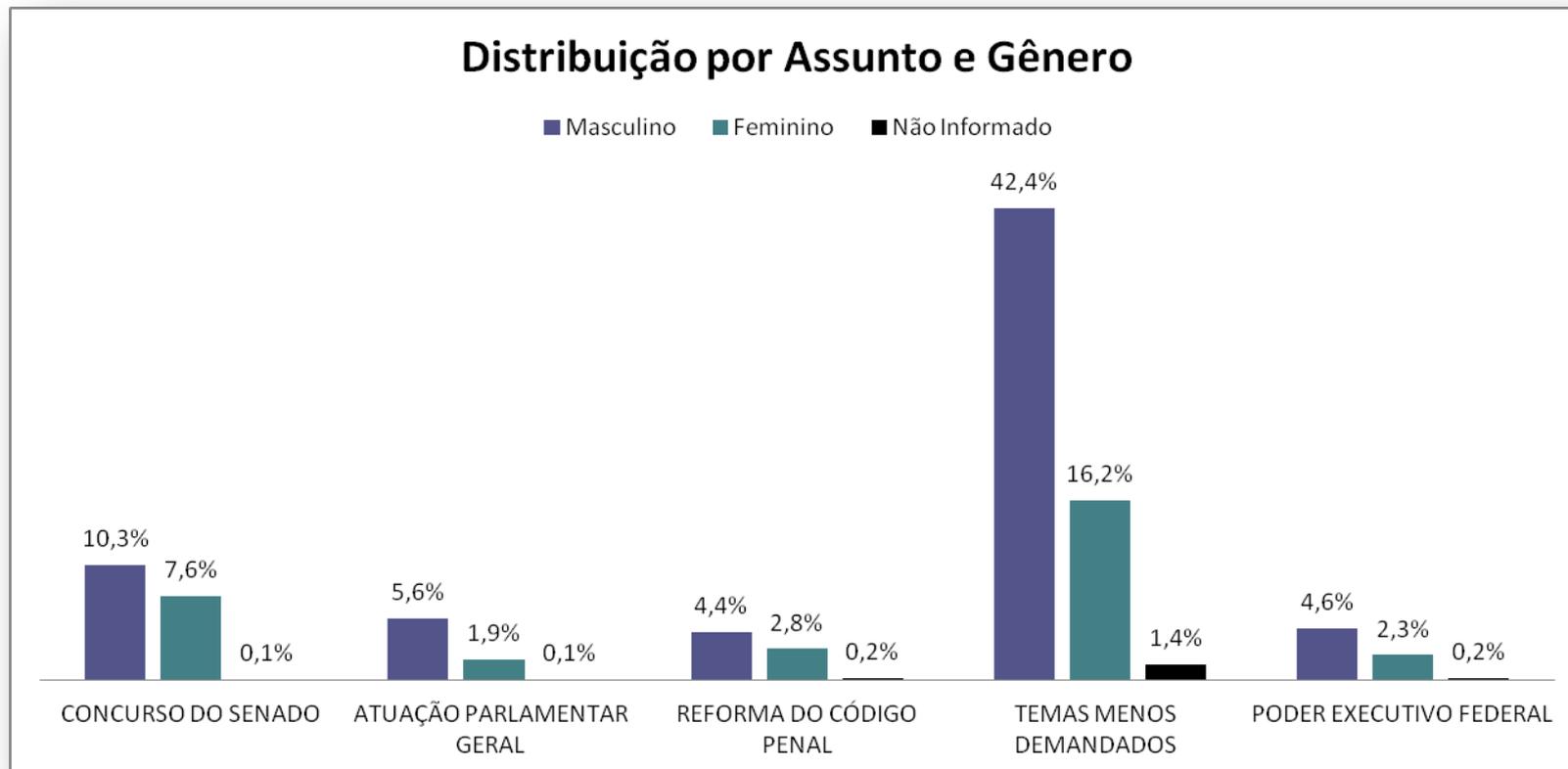
No tema Atuação Parlamentar Geral, 2º lugar no ranking, com 7,5%, foram classificadas as mensagens relacionadas à atuação dos Senadores no que se refere a discursos, celeridade nas votações, manifestações acerca de votos em plenário, entre outros.

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.



Distribuição por Assunto e Gênero

O gráfico abaixo retrata o cruzamento entre *Assuntos* e Gênero. Para cada assunto foi informado o percentual correspondente ao gênero. Ressaltamos que o assunto “*Poder Executivo Federal*” é um subtema do Grupo “*Fora da Competência*”.



Formas de Contato

Portal do Senado

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

Telefones

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