



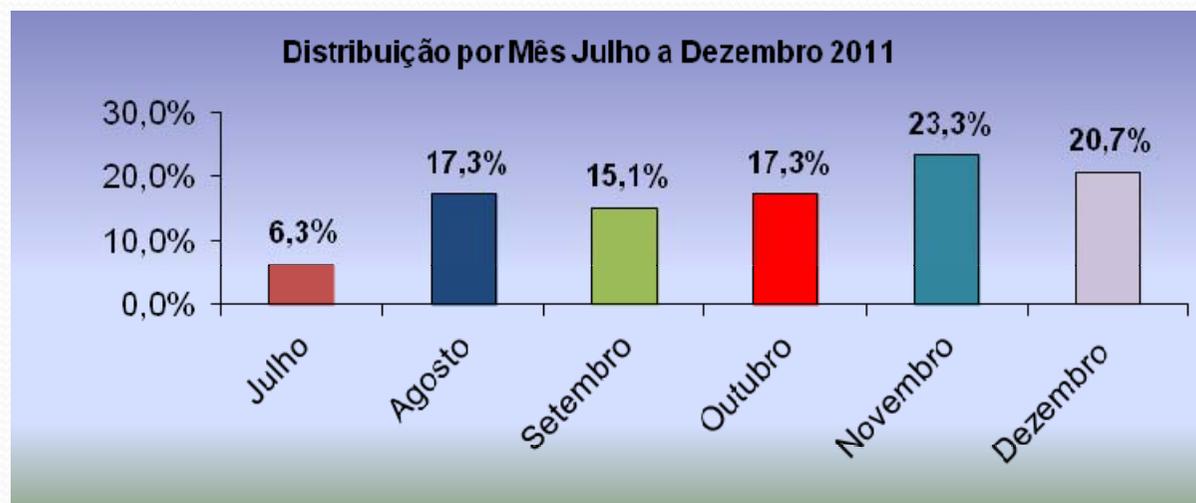
**Ouvidoria**  
do Senado Federal

**Relatório da Ouvidoria do Senado Federal**  
**Ouvidor-Geral SENADOR FLEXA RIBEIRO**  
**De 28 de junho a 31 de dezembro de 2011**

Brasília 2012

## Distribuição de mensagens por mês de incidência

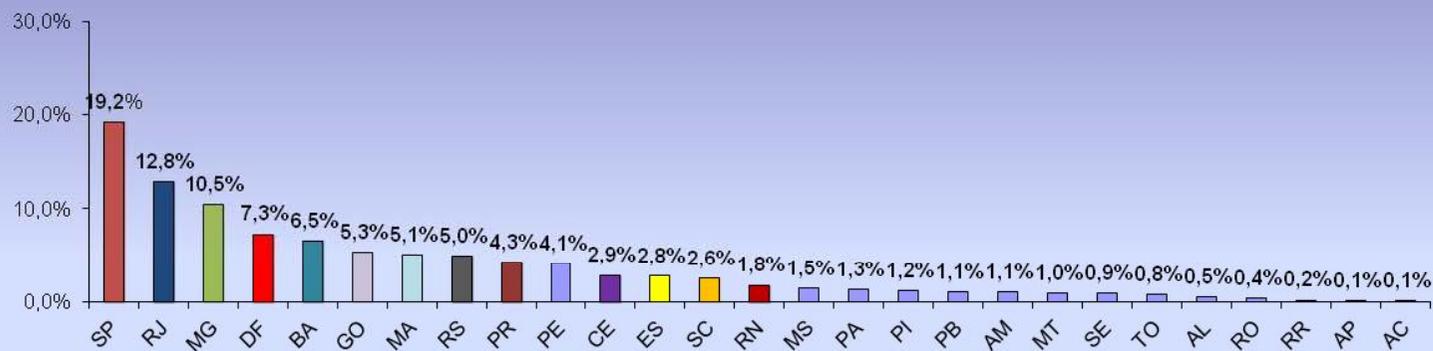
Das 1.565 mensagens recebidas durante o período de 28 de junho a 31 de dezembro de 2011, o mês de novembro foi quando a população mais se manifestou na Ouvidoria do Senado.



## Distribuição de Mensagens por Estado

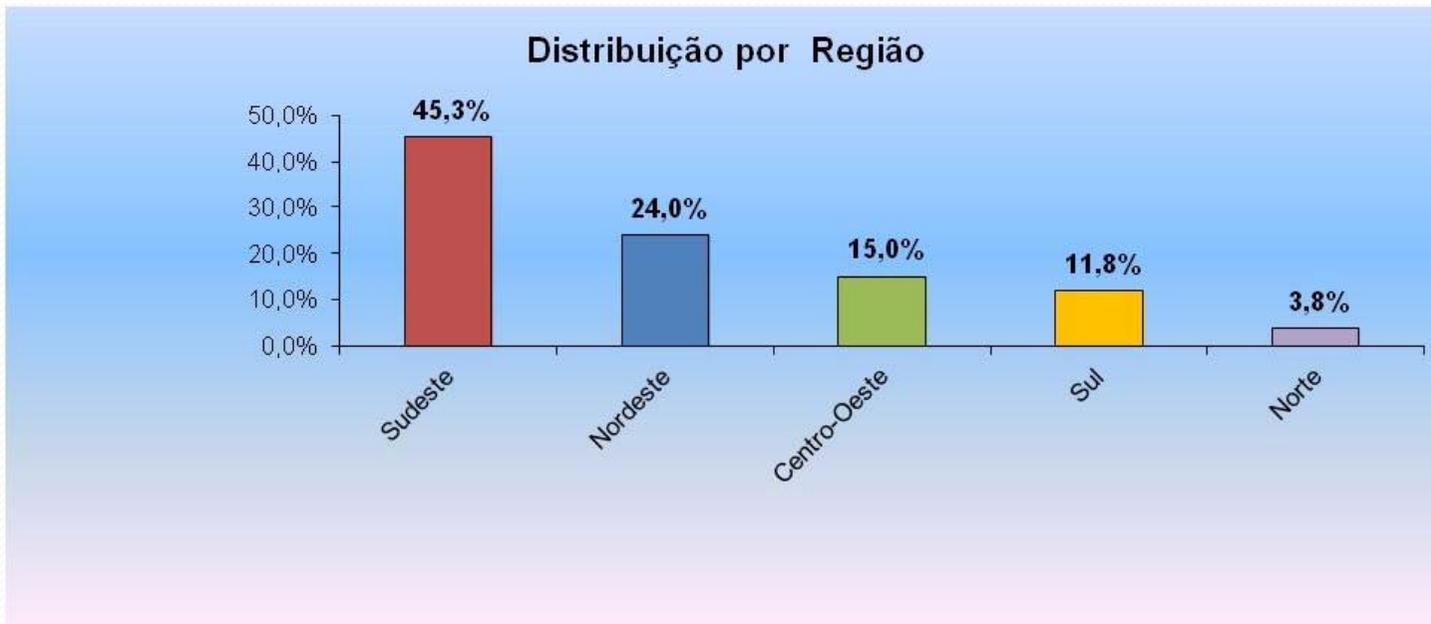
Na análise das mensagens computadas no período apurado, os estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais, todos da região sudeste, foram os mais participativos, respondendo por mais de 40% das mensagens recebidas na Ouvidoria do Senado.

Distribuição por Unidade da Federação



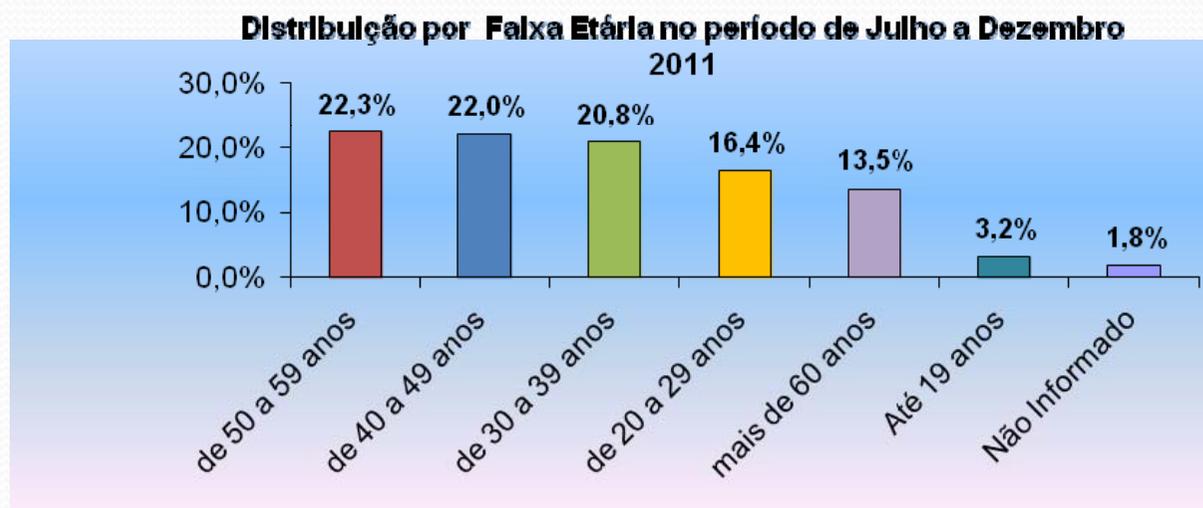
## Distribuição por Região

Na análise de incidências de mensagens por região, o Sudeste do país ficou em primeiro lugar, com 45,3% do cômputo geral das demandas recebidas pela Ouvidoria no período apurado, seguido pela Região Nordeste, centro-oeste, sul e norte.



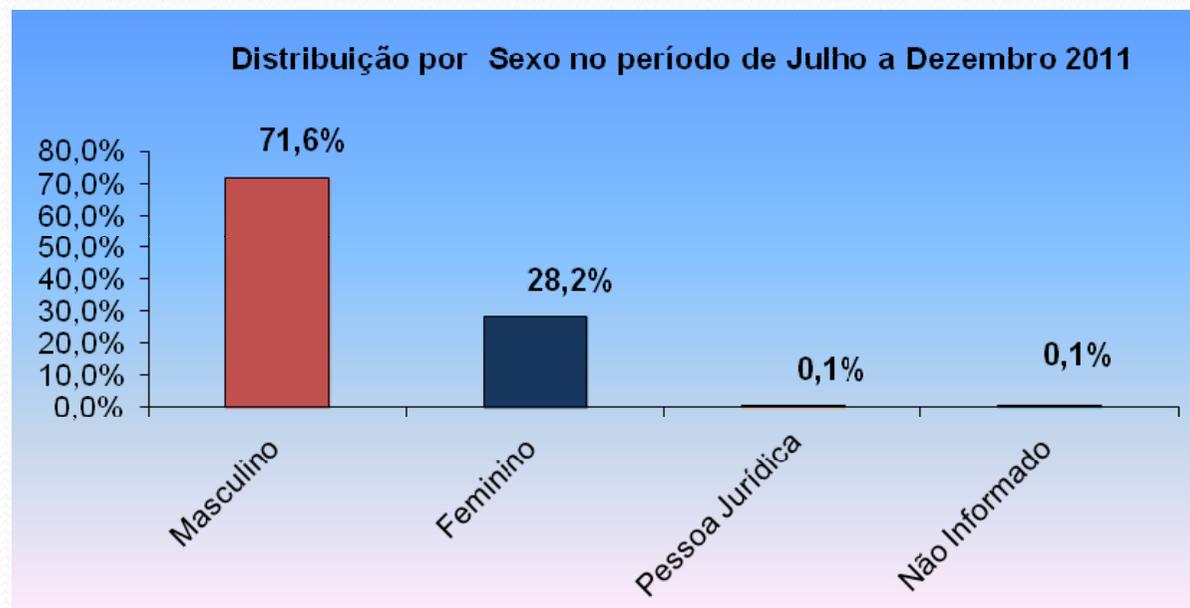
## Distribuição de mensagens por Faixa Etária

Na classificação de mensagens por Faixa Etária do remetente, nota-se proximidade entre a participação de cidadãos entre 50 e 59 anos e os de 40 a 49 anos. Em terceiro lugar ficaram os que possuem entre 30 e 39 anos.



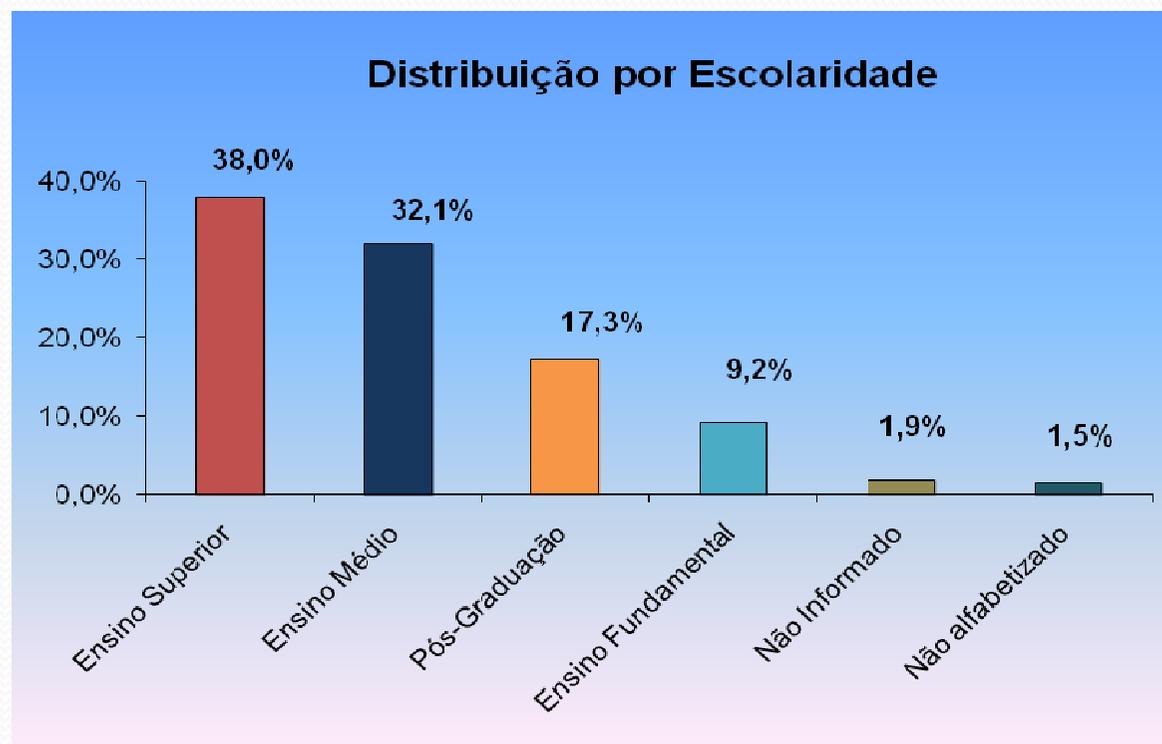
## Distribuição por Gênero

Na distribuição por Gênero, a participação masculina representou 71,6% e a feminina computou 28,2%.



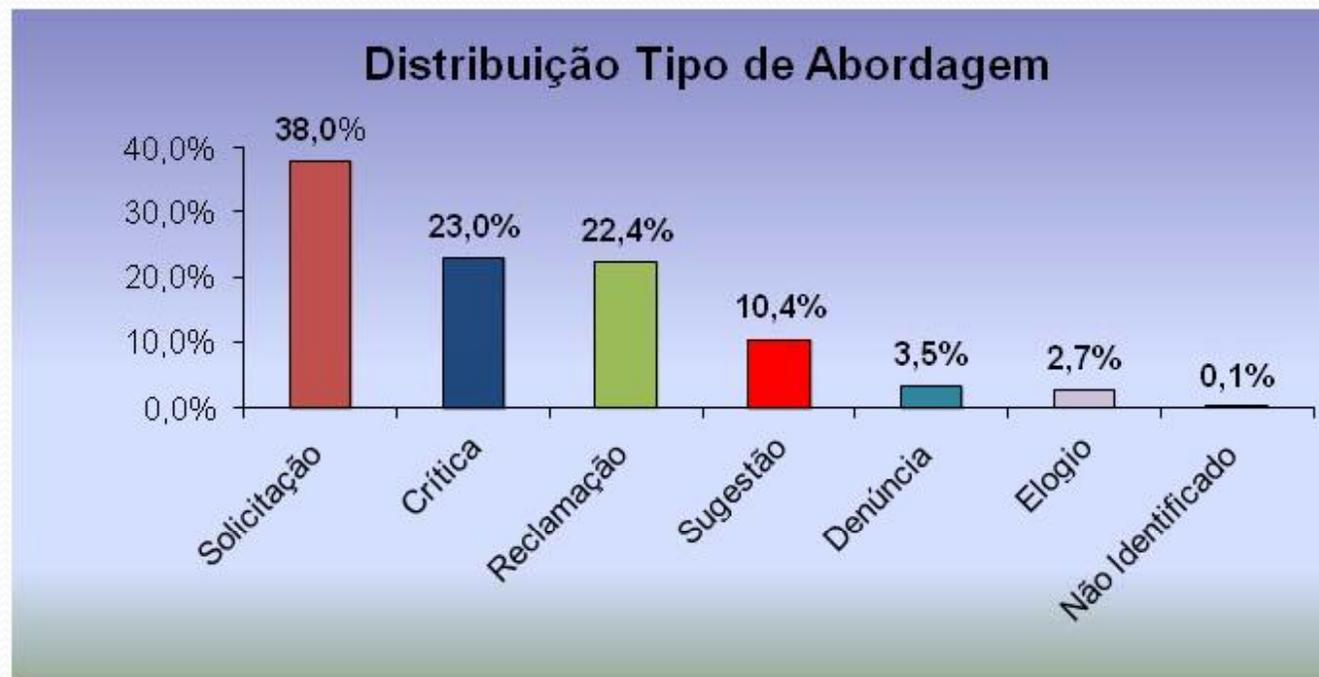
## Distribuição de Mensagens por Escolaridade

No cômputo das mensagens enviadas pelo cidadão à Ouvidoria, as maiores incidências têm o grau de escolaridade declarado como ENSINO SUPERIOR e ENSINO MÉDIO, sendo os cidadãos com ensino fundamental completo os menos atuantes.



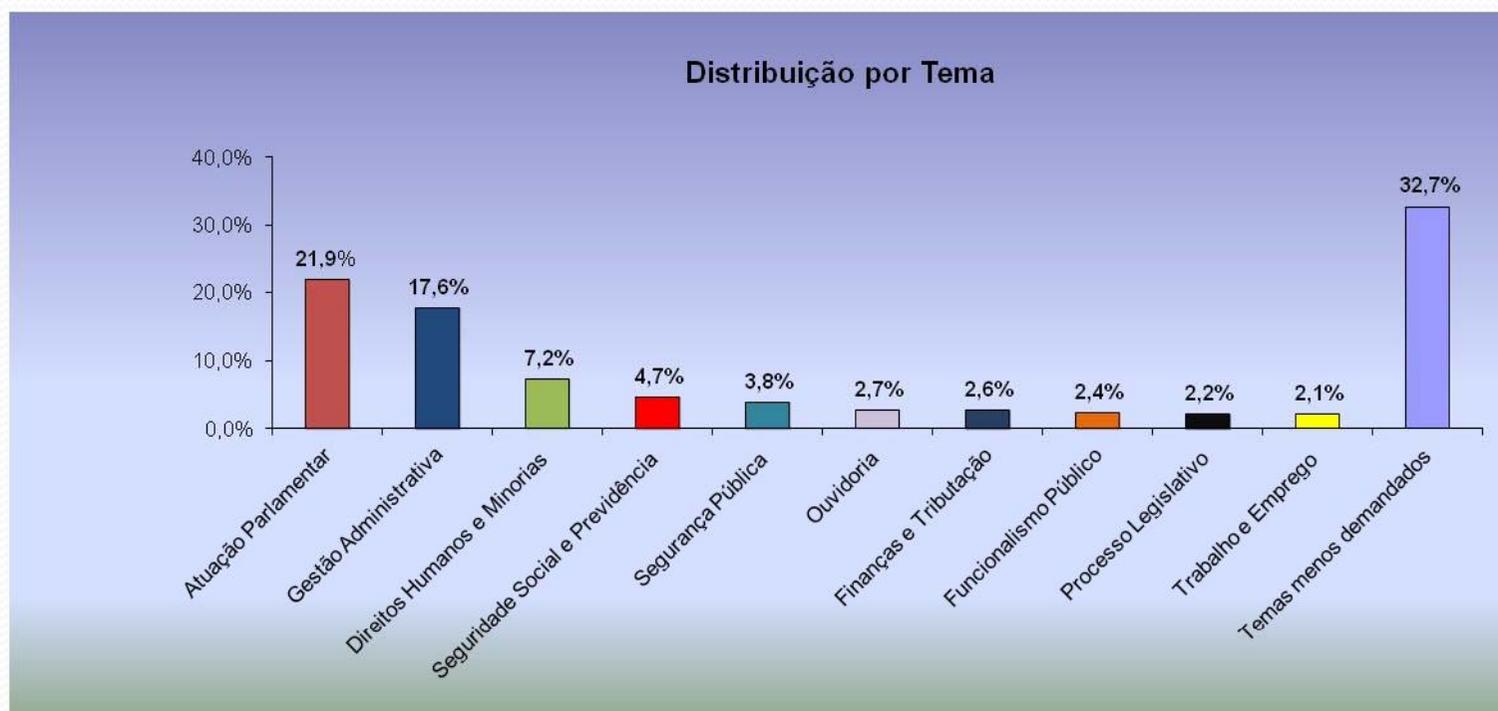
## Distribuição por Tipo de Abordagem

Os conteúdos analisados foram registrados de acordo com a abordagem das manifestações enviadas pelo cidadão. As demandas foram classificadas como reclamação, solicitação, sugestão, crítica, elogio e denúncia. A incidência de solicitações foi maior, seguida de críticas, reclamações e sugestões.



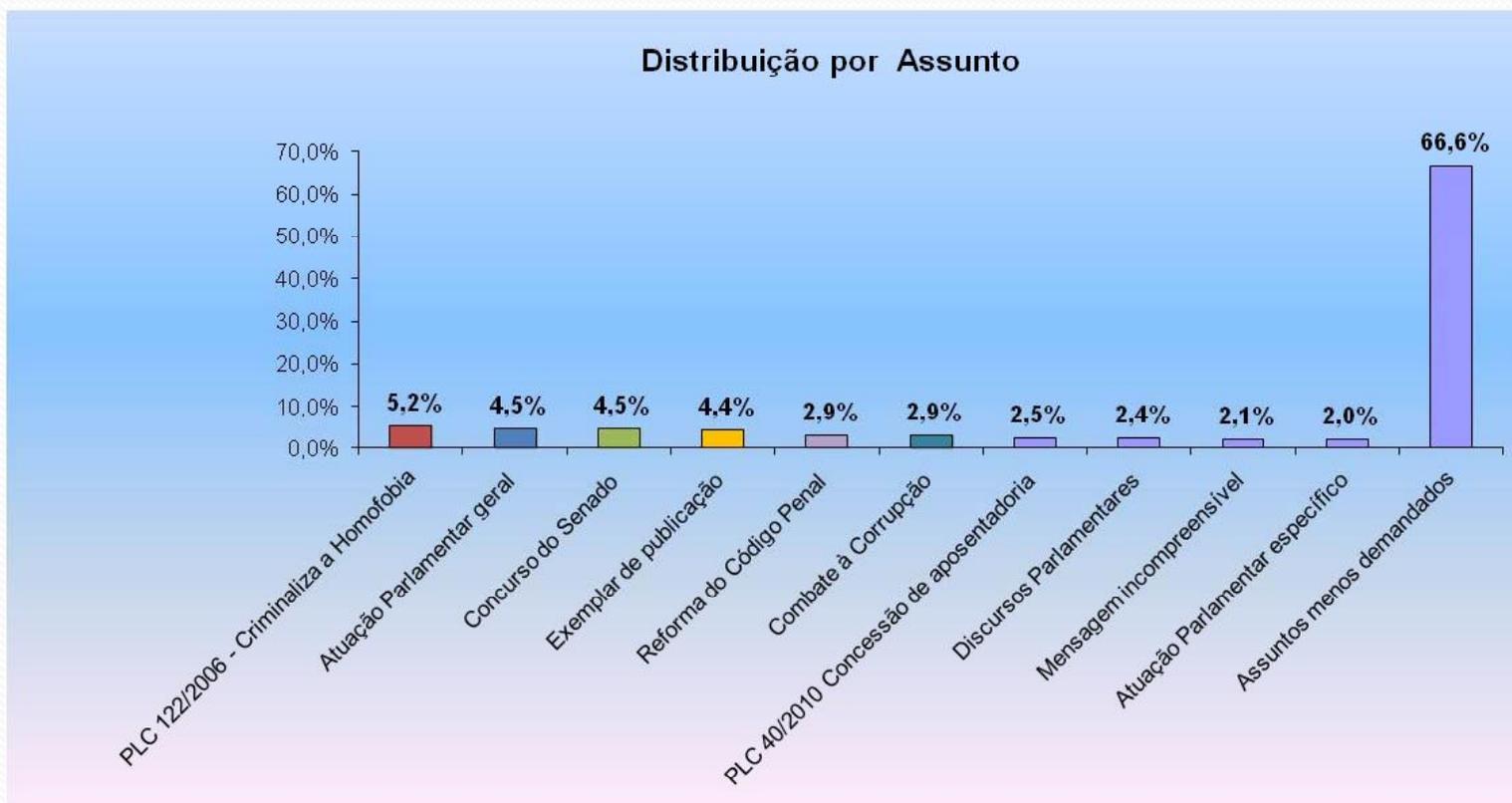
## Distribuição por TEMA

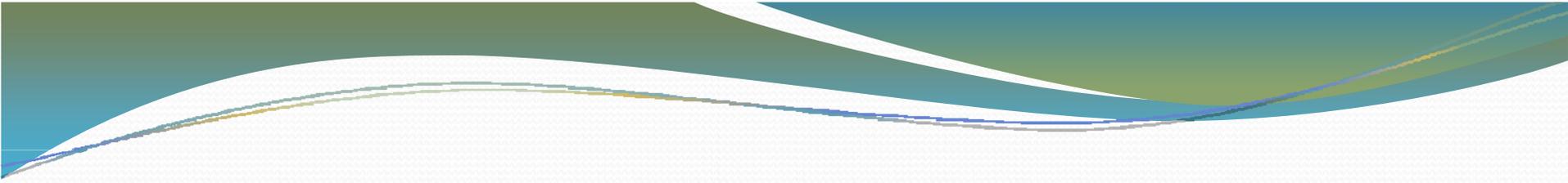
As manifestações foram organizadas por grupos temáticos. Nessa metodologia, os temas agruparam as mensagens de acordo com os assuntos principais identificados nos conteúdos das manifestações. O tema que mais se destacou foi **Atuação parlamentar**, que engloba assuntos relacionados aos discursos dos senadores, pedidos de agilidade no trâmite das proposições, realização de audiências públicas, desempenho do parlamentar, dentre outros. Em segundo lugar está o **Tema Gestão Administrativa do Senado**, com assuntos relacionados ao teto remuneratório constitucional, Concurso do Senado, Reforma administrativa do Senado, Infra estrutura da Casa, Recursos Humanos etc.



## Distribuição por Assunto

Dentro dos grandes temas e em recorte mais afunilado, as demandas da Ouvidoria são catalogadas por Assunto, quando ganha destaque o PLC 122/2006 (que Criminaliza a Homofobia), a atuação dos parlamentares em geral e o Concurso Público do Senado.





## Conclusão

O presente relatório apresentou dados estatísticos dos primeiros meses de funcionamento da Ouvidoria do Senado Federal, que foi instalada em 28 de junho de 2011. O objetivo foi identificar os pontos mais importantes e catalogar as mensagens registradas no Órgão.

O relatório apontou, na distribuição das mensagens por temas, que a maioria das mensagens recebidas nesse período refere-se à “Atuação Parlamentar” (21,9%). Em segundo lugar ficou o tema “Gestão Administrativa” (17,5%).

Dentro dos grandes temas, o relatório apresenta uma análise mais minuciosa dos assuntos tratados na Ouvidoria. Tiveram destaque os assuntos: PLC 122/2006 (5,2%), a atuação dos parlamentares em geral (4,5%) e o Concurso do Senado (4,5%).

O perfil do cidadão que mais comumente se manifestou foi de homens, entre 50 e 59 anos. Quanto à escolaridade, a maioria tem ensino superior (38%) e ensino médio (32,1%) completos. 17,3% dos cidadãos que se comunicaram na Ouvidoria têm pós-graduação.

Na região sudeste do Brasil foi responsável por quase metade das comunicações na Ouvidoria do Senado: 45,3%. A região norte foi a que menos se manifestou: 3,8% das mensagens. O estado com mais mensagens na Ouvidoria foi São Paulo (19,2%), seguido por Rio de Janeiro (12,8%) e Minas Gerais (10,5%).

As solicitações encabeçam as manifestações na Ouvidoria. Elas representam 38% do total, seguidas por 23% de críticas, 22,4% de reclamações, 10,4% de sugestões, denúncias (3,5%) e elogios (2,7%).

A quantidade de mensagens recebidas pelo órgão cresceu 276,5% em agosto, em comparação a julho. No cômputo total, o mês de novembro de 2011 foi o que mais teve demanda da população.

A finalidade deste relatório, além de dar publicidade às demandas da Ouvidoria do Senado, é nortear os trabalhos dos Senadores e do próprio Senado, através da opinião dos cidadãos.