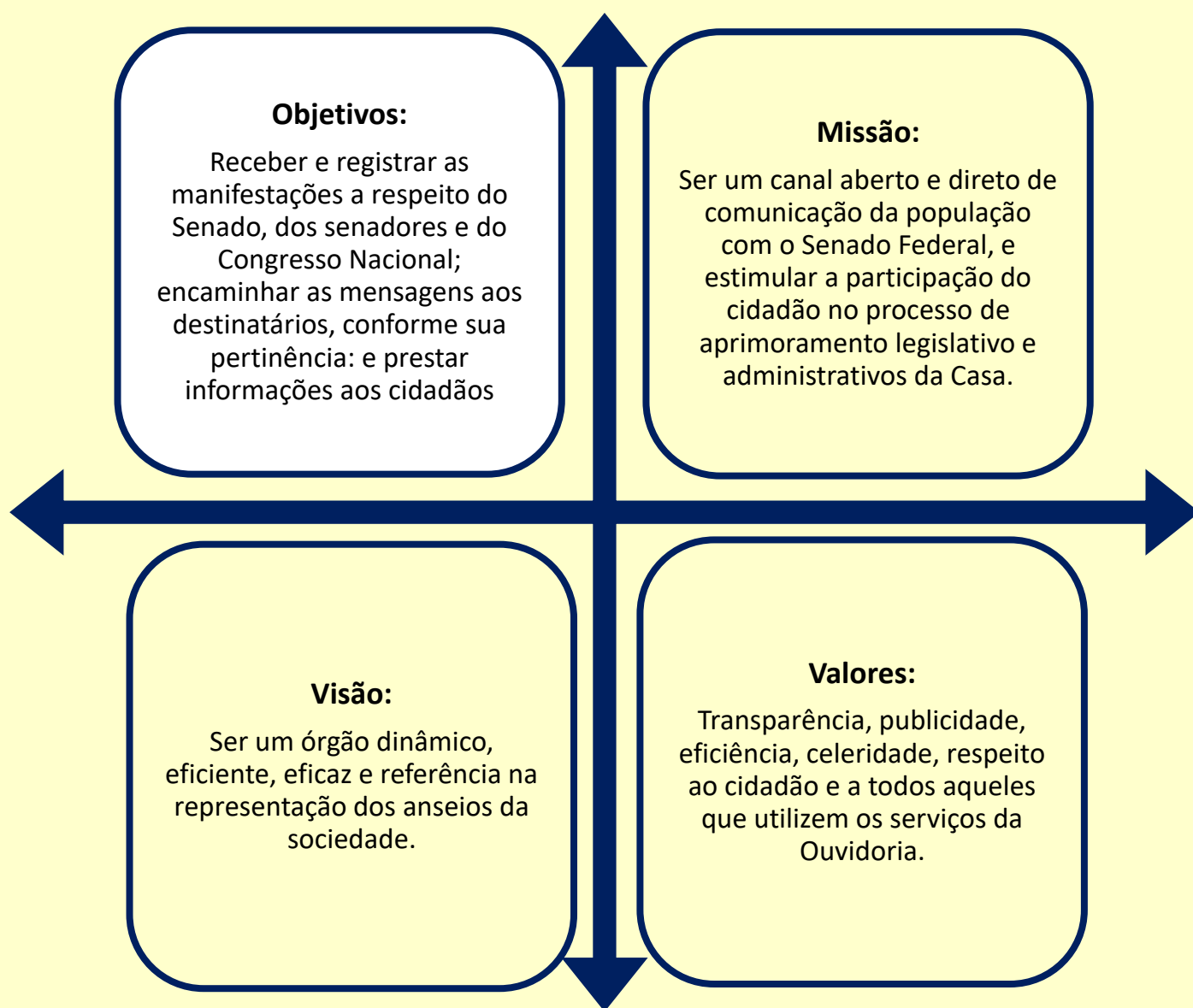




Relatório de Gestão

Fundamentos da Ouvidoria

Regulamentada pelo Ato da Comissão Diretora nº 05/2005 e implantada pelo Ato da Mesa Senado Federal nº 1 de 16 de junho de 2011, a Ouvidoria do Senado Federal é o elo entre a sociedade e a Instituição. É competência da Ouvidoria receber, registrar e dar tratamento adequado às sugestões, críticas, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, encaminhadas pelo cidadão, sobre as atividades do Senado Federal, especialmente sobre o funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa. O cargo de Ouvidor-Geral é exercido por um(a) senador(a) indicado(a) pela Presidência do Senado Federal.





Canais de Acesso à Ouvidoria

Telefone 0800 061 2211

Ligações gratuitas de telefones fixos e celulares.



Portal do Senado Federal

Formulários disponíveis no portal Fale com o Senado.



Via postal

Endereço: Senado Federal - Via N2
CEP: 70-165-900, Brasília



Apresentação

Gestão 2023/2024 Ouvidor-Geral do Senado, senador Plínio Valério (PSDB-AM).

Em 2023, várias organizações manifestaram interesse em compreender e se inspirar no funcionamento do sistema de tramitação de demandas e na eficiência da Ouvidoria do Senado Federal. É positivo saber que a Ouvidoria está estabelecendo relações e parcerias importantes com diversas instituições, como a Câmara Municipal de Recife/PE, a Câmara Municipal de São Paulo, a Câmara Municipal de Pimenta Bueno – RO, a Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes, o Ministério da Educação (MEC) e o Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE/PE). A busca pela compreensão do funcionamento do sistema Conecte e o reconhecimento da Ouvidoria como referência são indicativos do impacto positivo que o Senado Federal está causando em diferentes esferas governamentais.

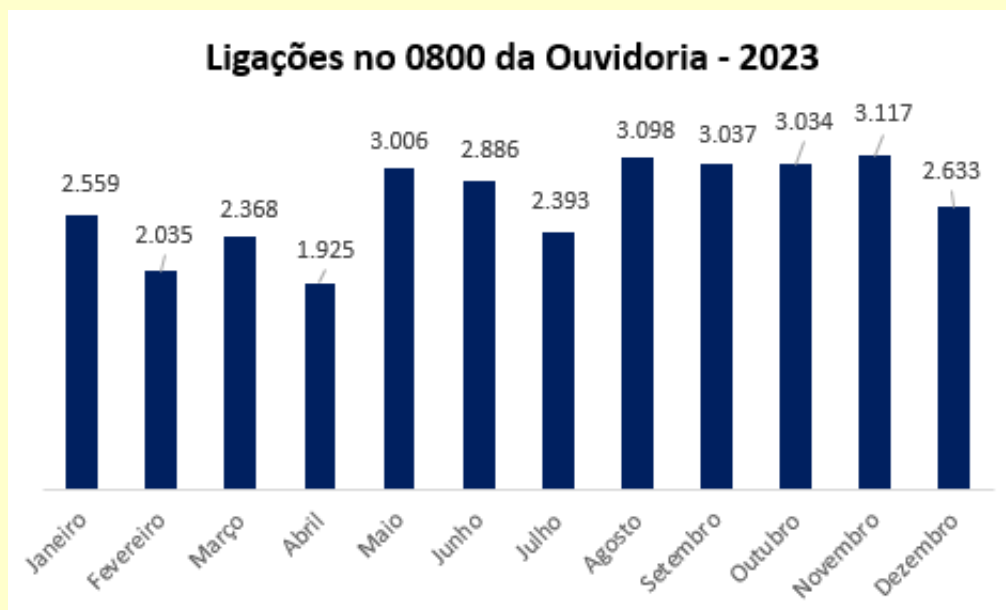
A assinatura do protocolo de intenções com a Câmara Municipal de Recife/PE será um ponto significativo para fortalecer os laços entre o Senado Federal e o legislativo municipal, promovendo uma colaboração mais estreita na direção das demandas legislativas. O interesse expresso pela Câmara Municipal de São Paulo em entender o funcionamento do sistema Conecte é uma demonstração do reconhecimento da eficiência e transparência do Senado Federal nesse aspecto.

Além disso, a visita de representantes da Câmara Municipal de Pimenta Bueno – RO, da Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes, do Ministério da Educação (MEC) e do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE/PE) demonstra a relevância da Ouvidoria do Senado Federal como uma referência em boas práticas e indicadores de qualidade, despertando interesse em compreender e aplicar esses padrões em suas respectivas instâncias.

É fundamental continuar promovendo essas trocas de conhecimento e experiências, contribuindo para o fortalecimento das instituições públicas. A troca de experiências e a colaboração entre essas instituições podem contribuir para o aprimoramento dos processos legislativos, bem como para o fortalecimento das relações entre os diferentes níveis de governo. Essas iniciativas promovem a transparência, eficiência e aperfeiçoamento constante das práticas institucionais.

Ouvidoria em Números

De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, foram recebidas por meio do 0800 e dos formulários web da Ouvidoria um total de **42.811** manifestações de cidadãos de todo o Brasil. Foram recebidas **32.091** ligações por meio do 0800 da Ouvidoria.

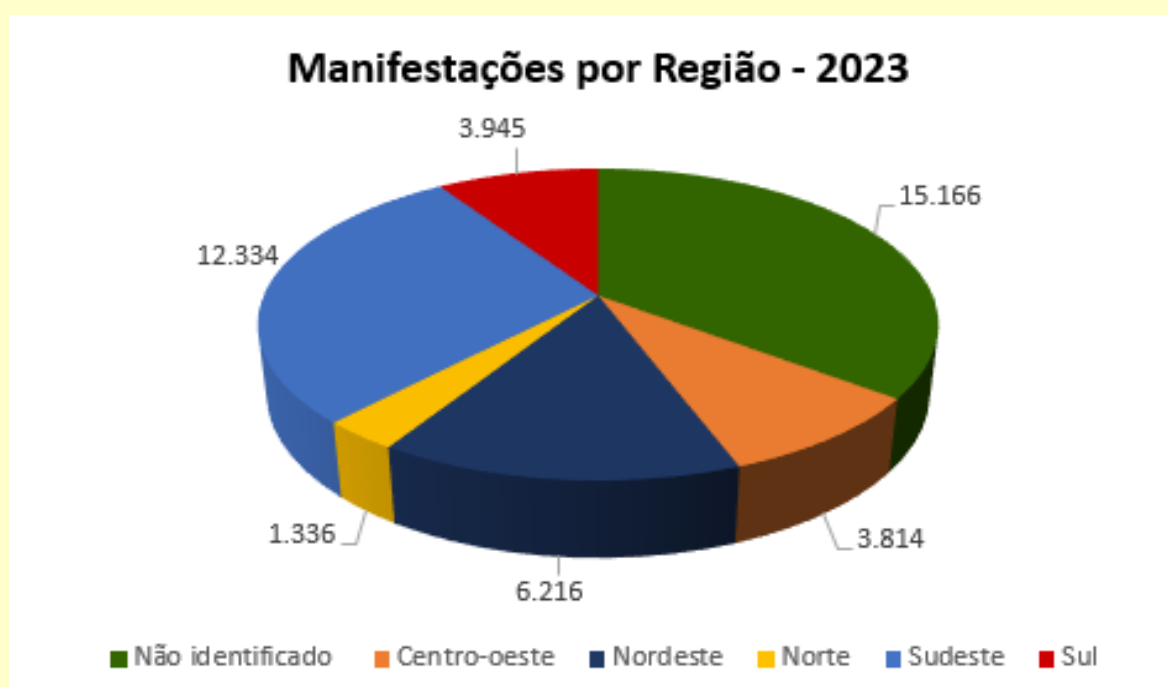
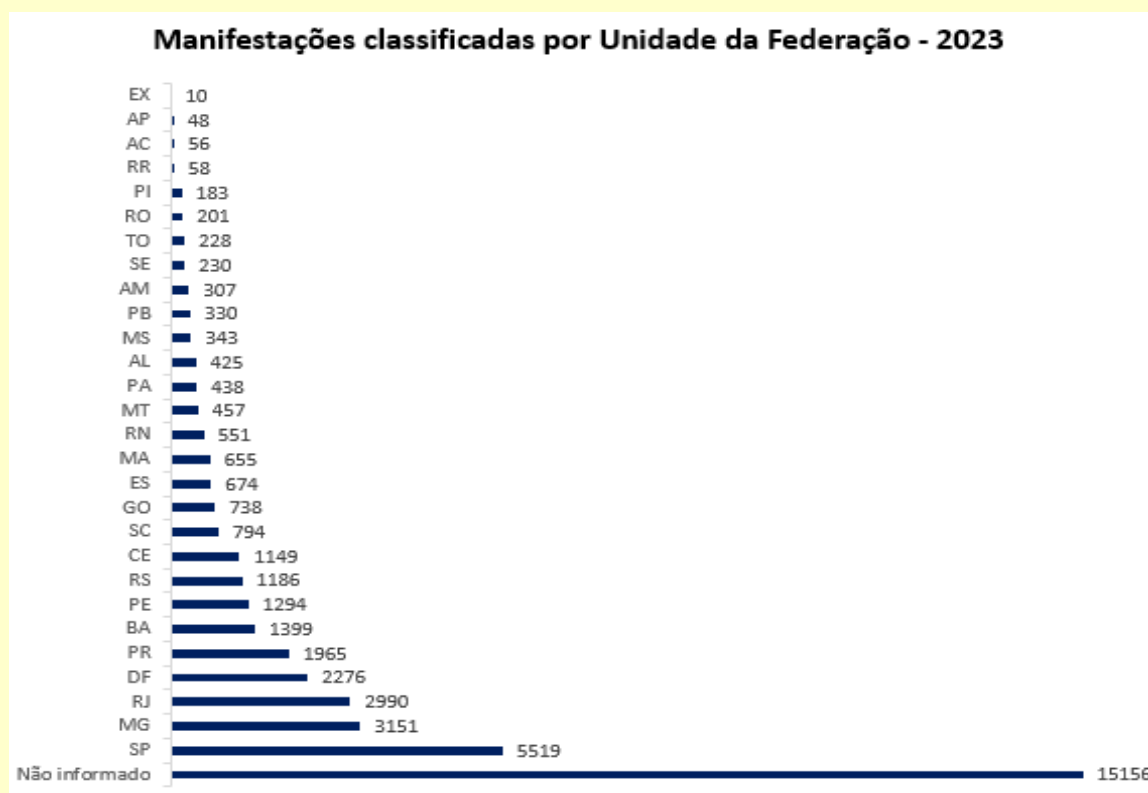


No mesmo período, foram registradas **10.720** manifestações recebidas via formulários web, todas tratadas e respondidas pela equipe do pós-atendimento, após a realização de pesquisas ou consultas a outras áreas do Senado, quando necessário.



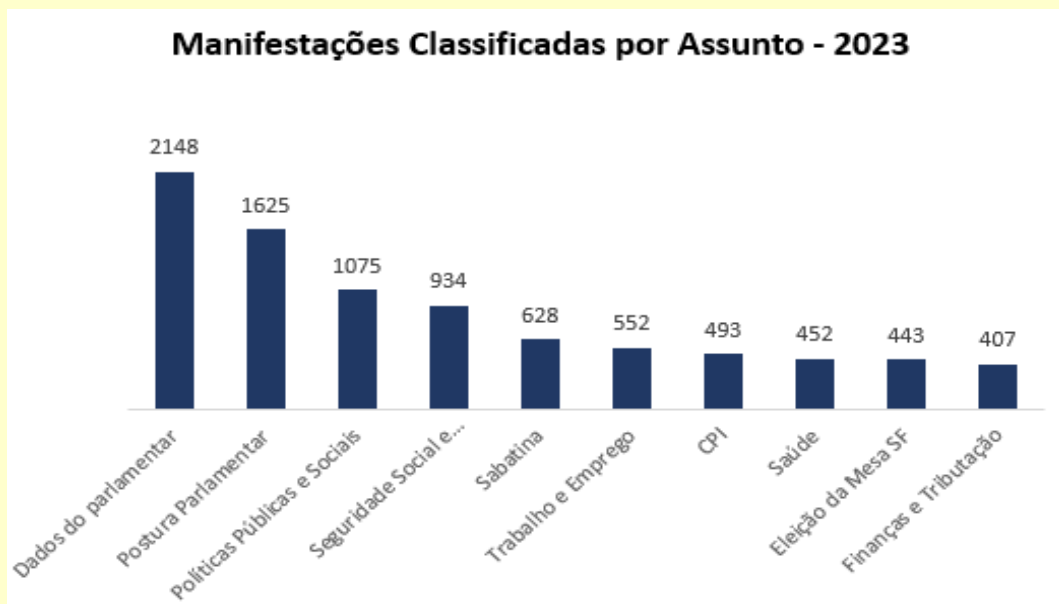
Ouvidoria em Números

Em relação às manifestações registradas, a distribuição por estados e regiões é apresentada nos gráficos abaixo:



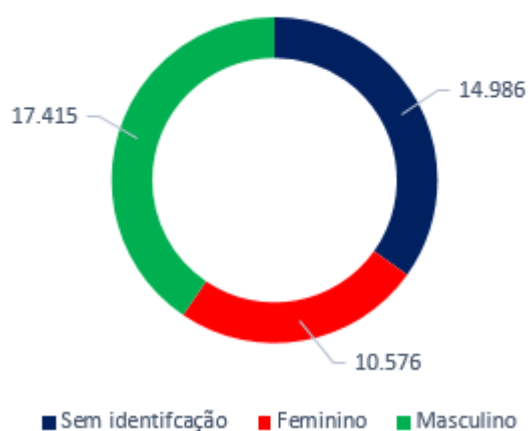
Ouvidoria em Números

A seguir, os assuntos mais abordados nos registros das manifestações, sendo que o tema com o maior volume de participação foi Dados do Parlamentar, seguido pelo tema Postura Parlamentar.

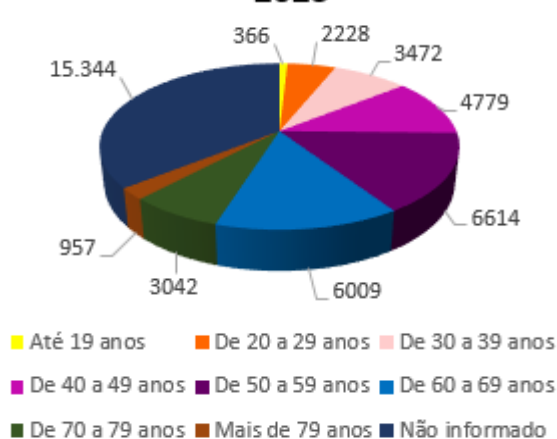


O perfil dos usuários na Ouvidoria é estimado por meio das informações de gênero, faixa etária e escolaridade. Para os cidadãos que receberam atendimento no 0800 e não concordaram em efetuar o cadastro, os dados de perfil não são informados.

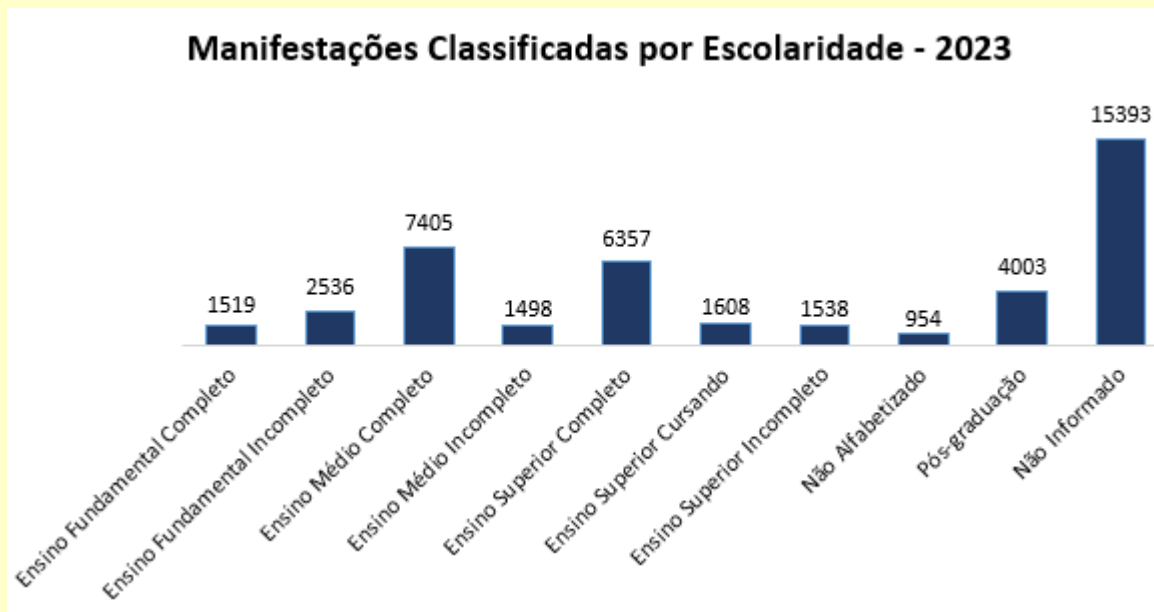
Demandas por Gênero - 2023



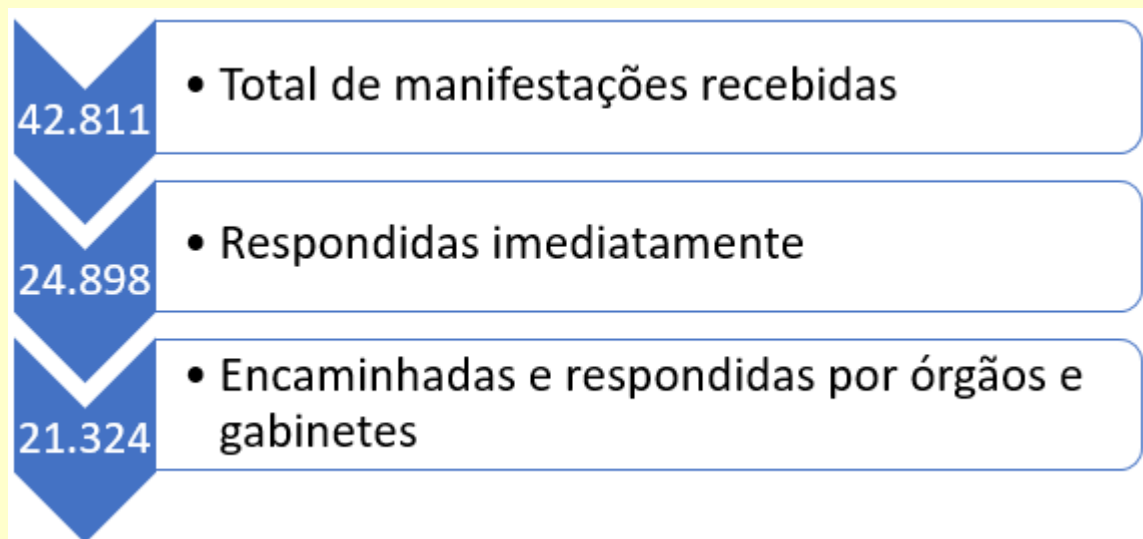
Manifestações classificadas por faixa etária - 2023



Ouvidoria em números



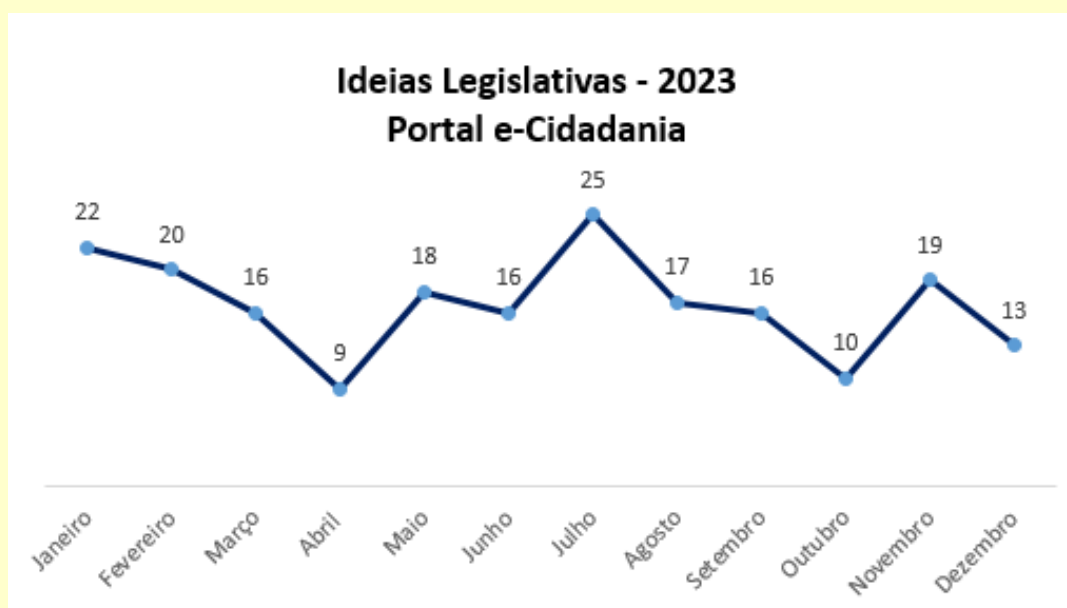
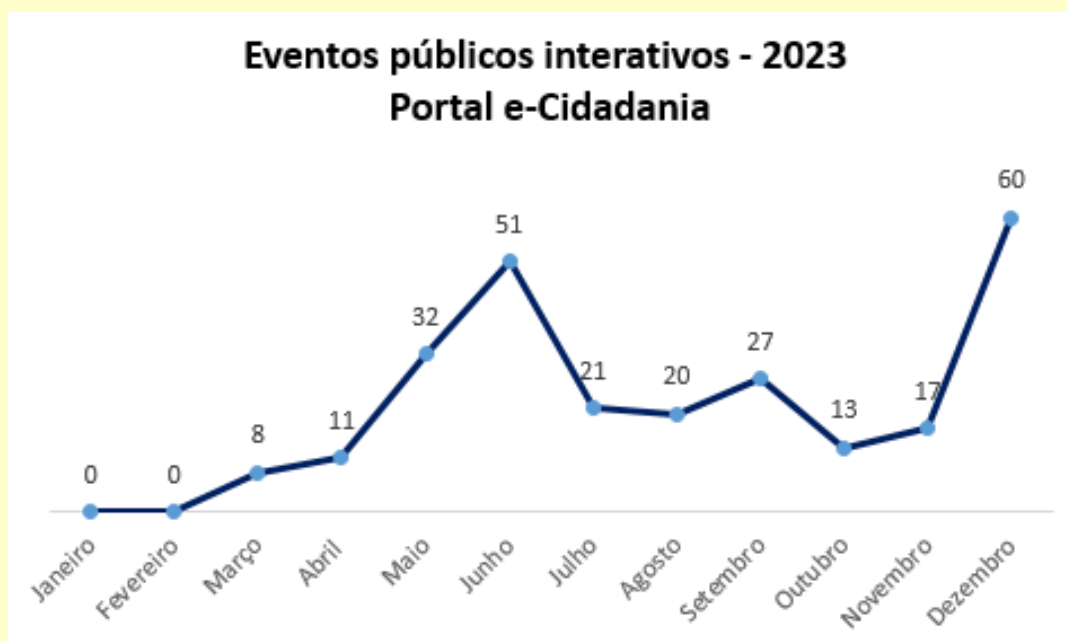
As manifestações/demandas passam por análise de conteúdo após o registro e são respondidas imediatamente pela Ouvidoria ou encaminhadas a um órgão em busca da devida resposta, que, posteriormente, é enviada ao cidadão. Quando o conteúdo é inadequado, como nas demandas ofensivas, incompreensíveis, ou quando as ligações não são concluídas, inviabilizando o tratamento, as demandas são arquivadas.



Parcerias da Ouvidoria

A parceria da Ouvidoria com o e-Cidadania tem se mostrado fundamental para alcançar uma parcela da população que deseja participar dos eventos interativos e sugerir novos projetos por meio do registro de ideias legislativas, mas que não tem acesso à internet. Por isso, essas pessoas ligam para a Ouvidoria a fim de enviar suas opiniões e sugestões.

Em 2023, a Ouvidoria registrou 260 comentários para eventos públicos interativos e 201 ideias legislativas, todos cadastrados no portal e-Cidadania, conforme demonstram os gráficos:



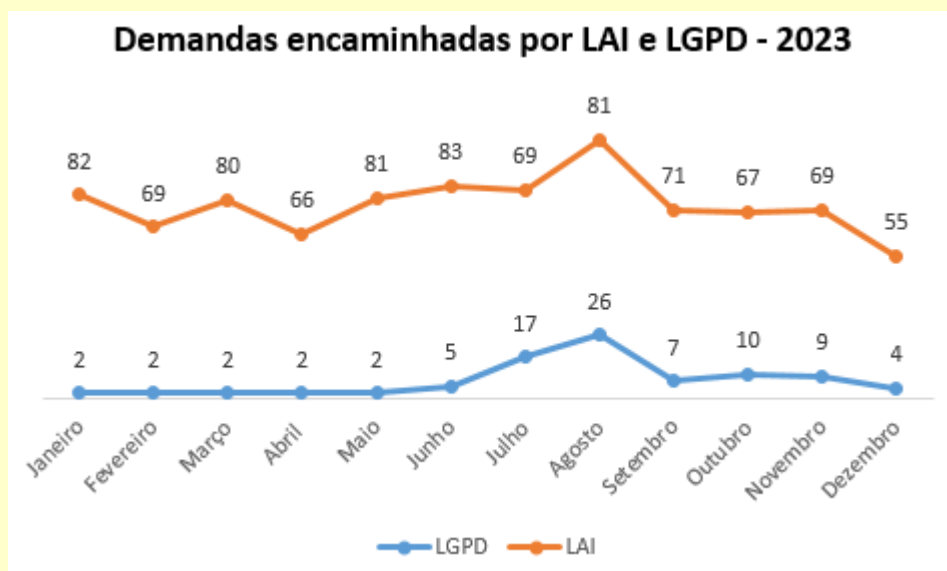
Parcerias da Ouvidoria

A Lei de Acesso à Informação – LAI, Lei 12.527/2011, constitui um marco para a democratização da informação pública no Brasil e para o fortalecimento das políticas de transparência pública.

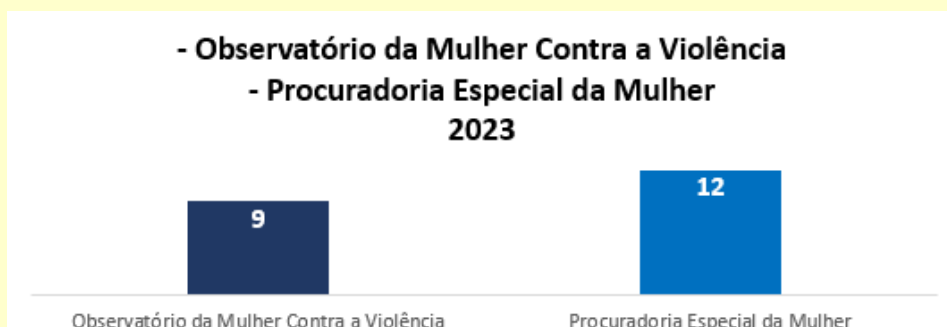
De igual importância, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei 13.709/2018, tem o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Em 2023, a Ouvidoria recebeu 873 pedidos de informação baseados na LAI e 88 pedidos fundamentados na LGPD, os quais foram encaminhados ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no Senado.

Os números de solicitações fundamentadas na LAI e na LGPD estão demonstrados no gráfico abaixo.



Em 2023, também tivemos 21 manifestações envolvendo a defesa das mulheres. Dessas 21 demandas, 9 foram encaminhadas para o Observatório da Mulher Contra a Violência e outras 12 foram direcionadas à Procuradoria Especial da Mulher.



Brasília, 10 de janeiro de 2024.