



20 25

RELATÓRIO ANUAL DA
OUVIDORIA DO SENADO

ÍNDICE

OUVIDORIA - O CANAL DE COMUNICAÇÃO DA POPULAÇÃO COM O SENADO.

02

Sobre a Ouvidoria
Missão • Visão • Objetivos • Valores

03

Canais de acesso

04

O que um cidadão pode fazer?

05

A importância da participação popular

06

Apresentação

07

Ouvidoria em números

14

Parcerias da Ouvidoria



SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria se alinha com os mais modernos conceitos da gestão pública ao permitir efetivo controle social das atividades do Senado.

A Ouvidoria recebe as demandas de qualquer lugar do país, seja por carta, telefone ou formulário disponível na página do Senado na internet. A participação da sociedade é crucial para que o Senado Federal possa atender cada vez melhor às necessidades da população.

OBJETIVOS

Receber e registrar manifestações sobre o Senado Federal, seus membros e o Congresso Nacional, encaminhando cada mensagem ao destino correto e oferecendo informações claras aos cidadãos.

MISSÃO

Garantir um canal permanente, transparente e eficaz de diálogo, entre o cidadão e o Senado Federal.

VISÃO

Consolidar a Ouvidoria como referência nacional em participação cidadã e controle social no Poder Legislativo.

VALORES

Transparência, imparcialidade, eficiência e respeito ao cidadão.



CANAIS DE ACESSO



0800 061 2211

Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 19h.



WWW.SENADO.LEG.BR/OUVIDORIA

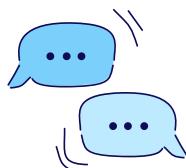


ENVIE CARTAS PARA:

Senado Federal
Via N2, Bloco IV – Ouvidoria
Brasília/DF – CEP 70725-040



O CIDADÃO PODE:



Acompanhar projetos de lei e matérias legislativas;



Solicitar informações com base na Lei N° 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação;



Requisitar dados sobre transparência e controle público;



Registrar sugestões, elogios, reclamações, pedidos e denúncias;



Utilizar a Ouvidoria como canal institucional de diálogo.



A IMPORTÂNCIA DA PARTICIPAÇÃO POPULAR



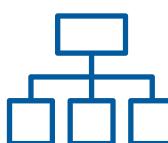
Aprimora a atuação legislativa e administrativa do Senado Federal;



As manifestações subsidiam projetos de lei e proposições legislativas;



Amplia o acompanhamento cidadão das ações e dos recursos públicos;



Contribui para o aprimoramento dos processos do Senado Federal.



APRESENTAÇÃO

Instituída pelo Ato da Comissão Diretora nº 05/2005 e formalizada pelo Ato da Mesa do Senado Federal nº 1 de 16 de junho de 2011, a Ouvidoria do Senado Federal funciona como o elo entre o cidadão e o Senado. Cabe à Ouvidoria acolher, registrar e dar o devido encaminhamento às sugestões, críticas, elogios, pedidos, reclamações e denúncias recebidas.

Para melhorar continuamente os serviços, a Ouvidoria do Senado Federal realiza pesquisas de satisfação com todos os cidadãos que entram em contato por meio da Central de Atendimento, o serviço **0800 061 22 11**.

O cargo de Ouvidor-Geral é exercido por um(a) senador(a) indicado(a) pela Presidência do Senado Federal. Em 2025, o **senador Ciro Nogueira (PP-PI)** foi nomeado pelo **presidente Davi Alcolumbre (União-AP)**.



RESULTADOS DA OUVIDORIA

Entre **1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025**, a Ouvidoria recebeu **39.115 demandas** da sociedade.

30.124

O canal **0800** concentrou **77,01%** das demandas registradas.

8.867

Os **formulários web** representaram **22,67%** do total de demandas recebidas.

102

Cartas, e-mails e atendimentos presenciais corresponderam a **0,32%** do total de demandas da Ouvidoria.

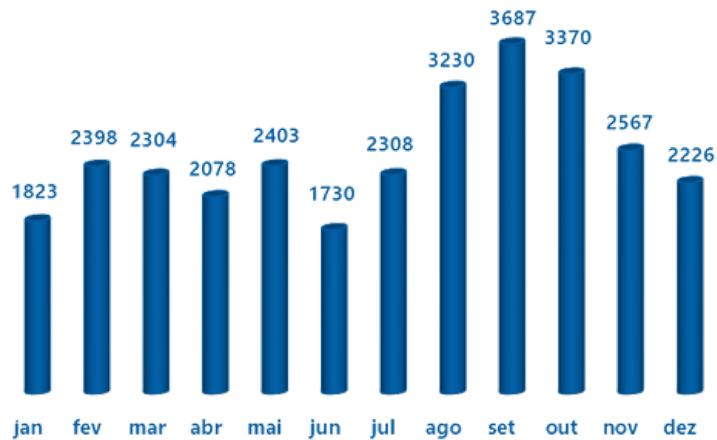
95%

Índice de satisfação dos cidadãos que concordaram em participar da pesquisa.

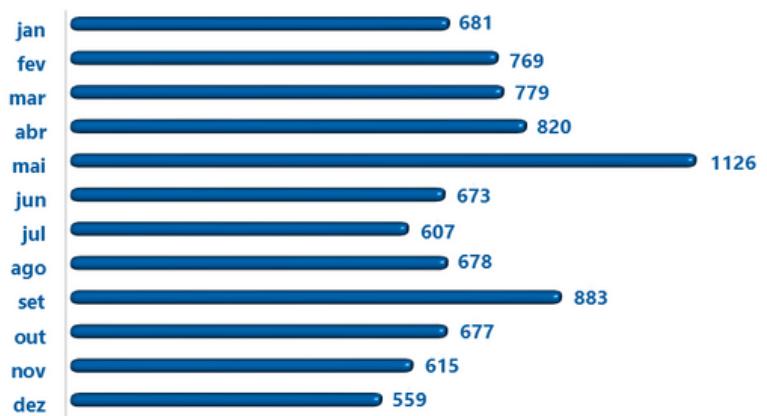


RESULTADOS DA OUVIDORIA

○ **0800 061 2211** foi o canal **mais procurado** em 2025.



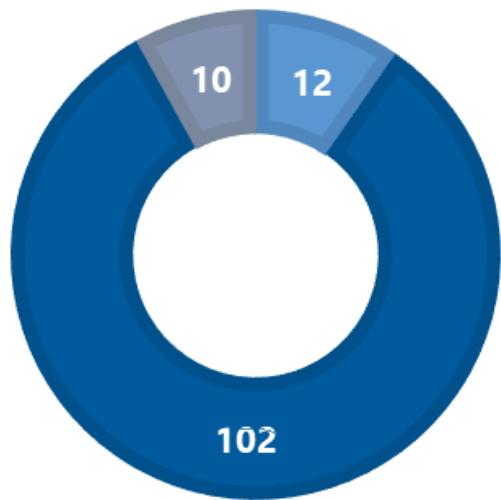
No período analisado, a ouvidoria registrou **8.867** manifestações por meio dos nossos **formulários eletrônicos**





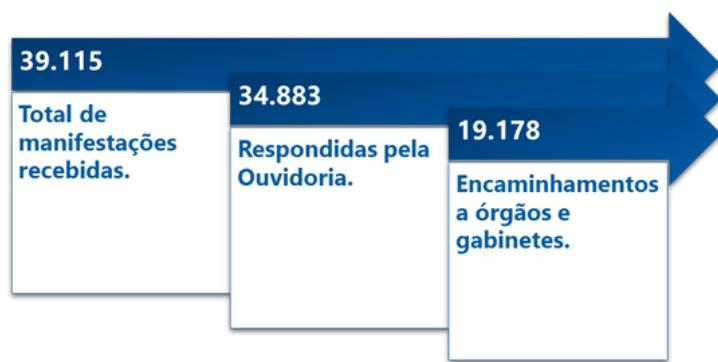
RESULTADOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria também registrou **124** solicitações recebidas por **outros canais**.



■ Carta Postal ■ E-mail ■ Presencial

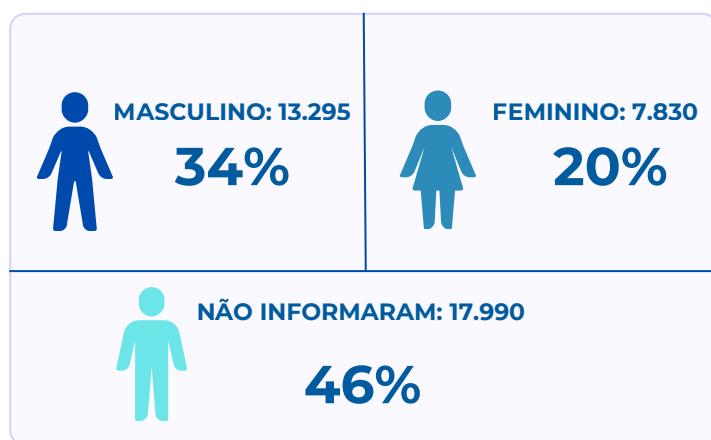
Das **39.115 demandas**, parte foi solucionada no atendimento e parte encaminhada às áreas responsáveis.



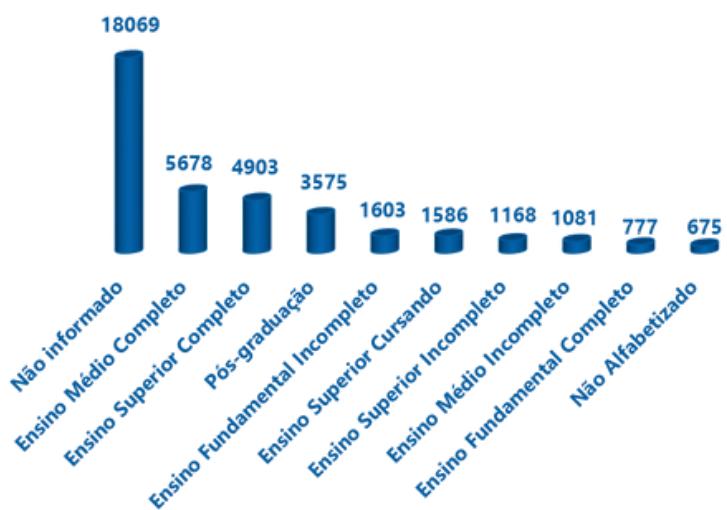


RESULTADOS DA OUVIDORIA

Em 2025, a Ouvidoria registrou **maior número de manifestações** provenientes de cidadãos do sexo **masculino**.



Predominou o **ensino médio completo** entre os cidadãos que informaram a escolaridade.





RESULTADOS DA OUVIDORIA

Entre as demandas com faixa etária informada, os cidadãos com **idade entre 50 a 59 anos** representaram o **maior volume** de registros junto à Ouvidoria do Senado Federal em 2025.

 **NÃO INFORMADO:** **18.105** (46,29%)

 **50 A 59 ANOS:** **5.197** (13,28%)

 **60 A 69 ANOS** **4.256** (10,88%)

 **40 A 49 ANOS** **3.540** (9,05%)

 **30 A 39 ANOS:** **2.663** (6,81%)

 **70 A 79 ANOS:** **2.305** (5,89%)

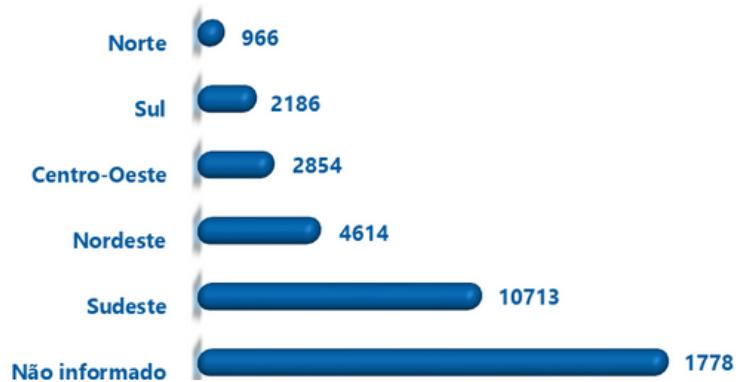
 **20 A 29 ANOS:** **2.019** (5,16%)

 **MAIS DE 79 ANOS:** **581** (1,49%)

 **ATÉ 19 ANOS:** **449** (1,15%)

RESULTADOS DA OUVIDORIA

A região **Sudeste** registrou **10.713 demandas** na Ouvidoria em 2025.



São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais registraram os maiores volumes de manifestações entre os estados.

Rank	State	Map	Demands
1°	SP		4.317
2°	RJ		3.284
3°	MG		2.734
4°	DF		1.797
5°	BA		1.082
6°	CE		979
7°	PR		879
8°	SC		836
9°	PE		808
10°	GO		590



ASSUNTOS MAIS ABORDADOS

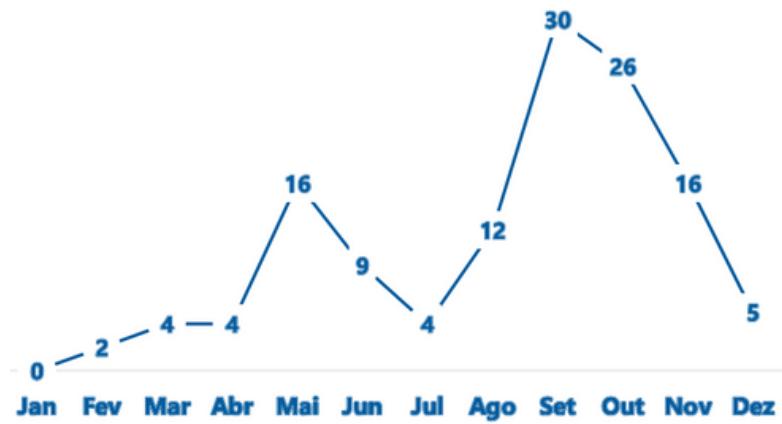
Dados do parlamentar	1548
CPMI do INSS	907
Seguridade Social e Previdência Social	891
Postura Parlamentar	864
Doação de Publicação	649
Políticas Públicas e Sociais	565
Trabalho e Emprego	550
Direito Penal e Processual Penal	581
Funcionalismo Público	379

No período, os temas “**Dados do Parlamentar**” e “**CPMI do INSS**” lideraram as manifestações dos cidadãos, correspondendo a **5%** e **3%** dos registros, respectivamente.

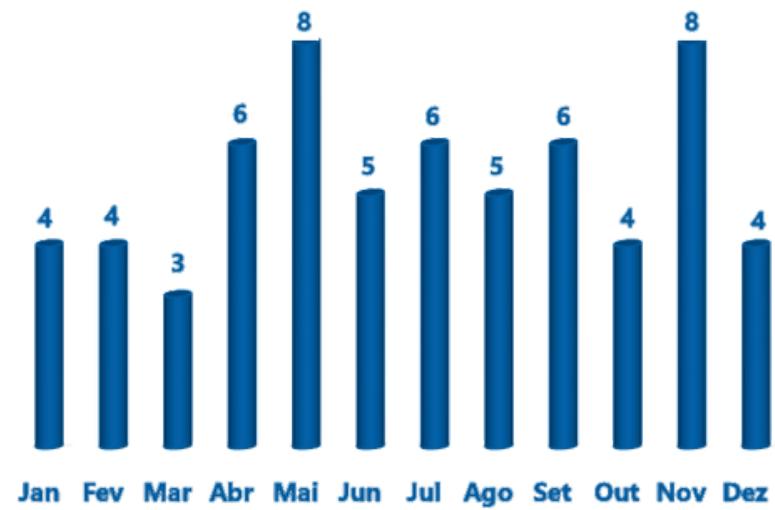


PARCERIAS DA OUVIDORIA

A parceria entre a Ouvidoria e o e-Cidadania fortalece e amplia a participação cidadã nos **eventos interativos**, somando **128 contribuições**.



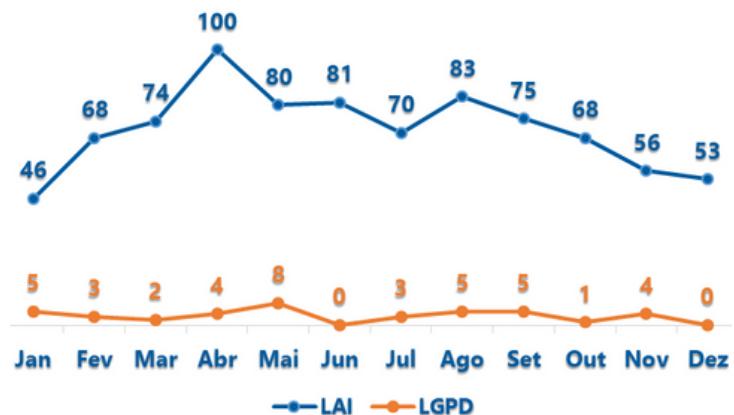
Graças à parceria, foram registradas **63 ideias legislativas** enviadas pelos cidadãos.





PARCERIAS DA OUVIDORIA

A atuação conjunta da Ouvidoria com o SICLAI (**Lei de Acesso à Informação**) e o SEIDP (**LGPD**) resultou no registro de **894 manifestações**.



Além dessas parcerias, também atuamos com a **Procuradoria da Mulher** e o **Observatório da Mulher**, recepcionando **51 manifestações**.

