

The background of the cover features a photograph of the interior of the National Congress of Brazil, showing the hemicycle with its distinctive golden, textured ceiling and blue seating. The image is framed by a blue border that also serves as the background for the central text.

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 Nº 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

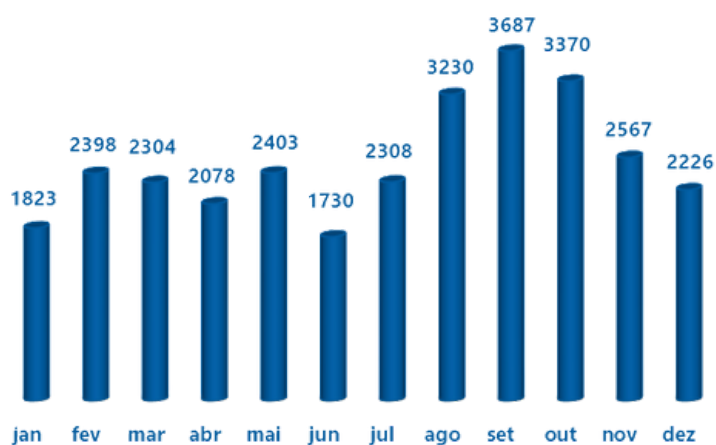
Cartas, e-mails e atendimentos presenciais corresponderam a **0,32%** do total de demandas da Ouvidoria.

95%

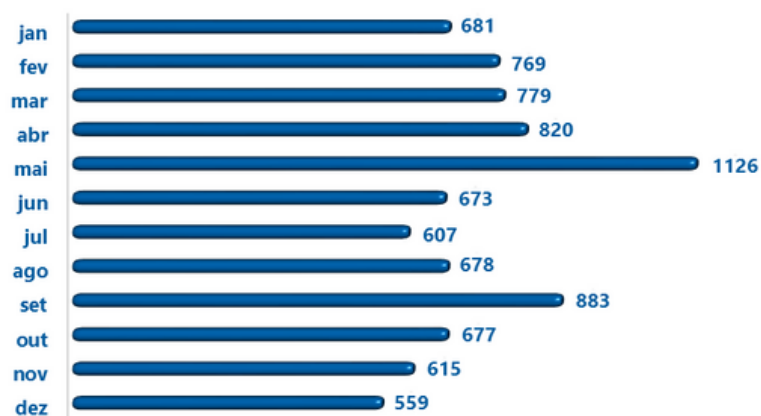
O **Índice de satisfação** dos cidadãos que concordaram em participar da pesquisa.

RESULTADOS DA OUVIDORIA

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

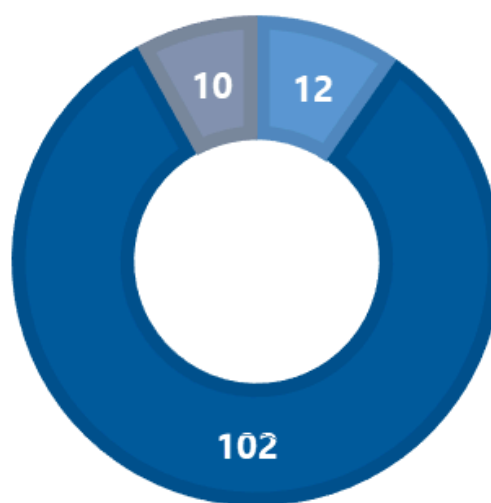


No período analisado, a ouvidoria registrou **8.867** manifestações por meio dos nosso **formulários eletrônicos**



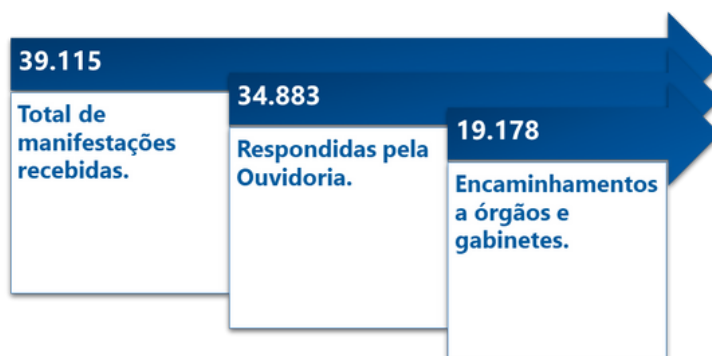
RESULTADOS DA OUVIDORIA

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



■ Carta Postal ■ E-mail ■ Presencial

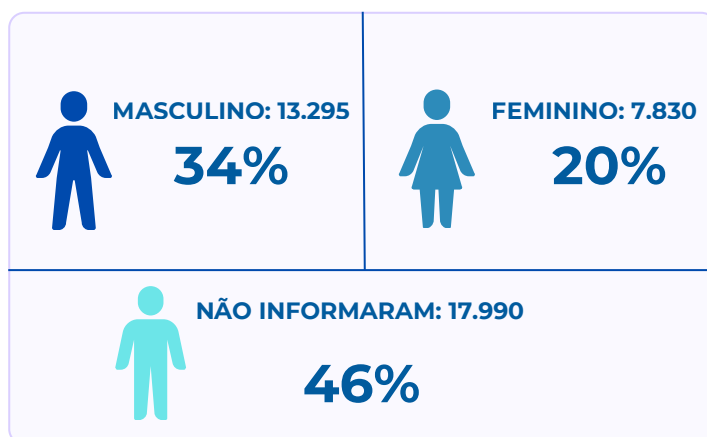
Das **39.115 demandas**, parte foi solucionada no atendimento e parte encaminhada às áreas responsáveis.



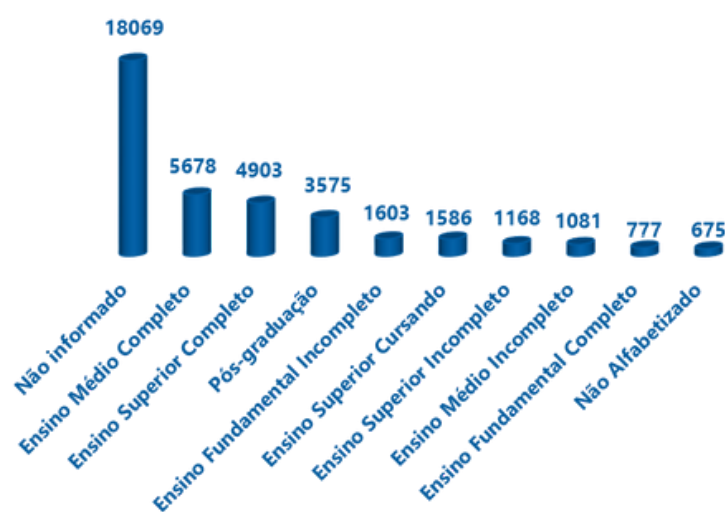


RESULTADOS DA OUVIDORIA

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

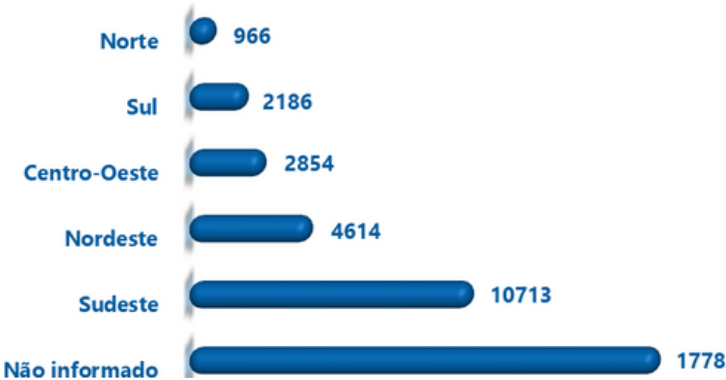
Entre as demandas com faixa etária informada, os cidadãos com **idade entre 50 a 59 anos** representaram o **maior volume** de registros junto à Ouvidoria do Senado Federal em 2025.

	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.

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



ASSUNTOS MAIS ABORDADOS

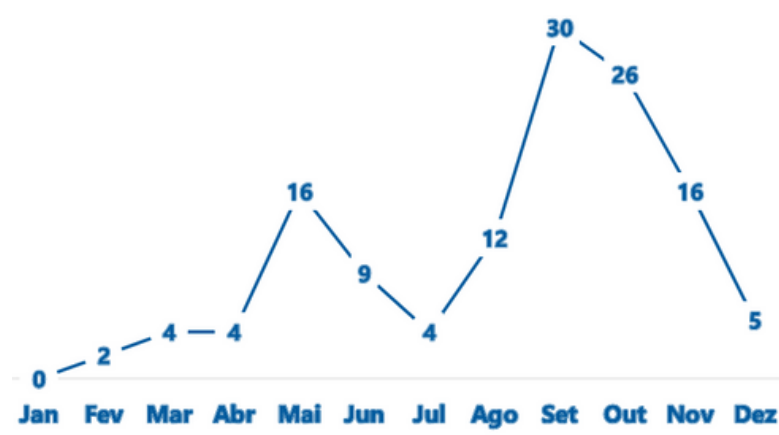
	Dados do parlamentar	1548
	CPMI do INSS	907
	Seguridade Social e Previdência Social	891
	Postura Parlamentar	864
	Doação de Publicação	649
	Políticas Públicas e Sociais	565
	Trabalho e Emprego	550
	Direito Penal e Processual Penal	581
	Funcionalismo Público	379

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

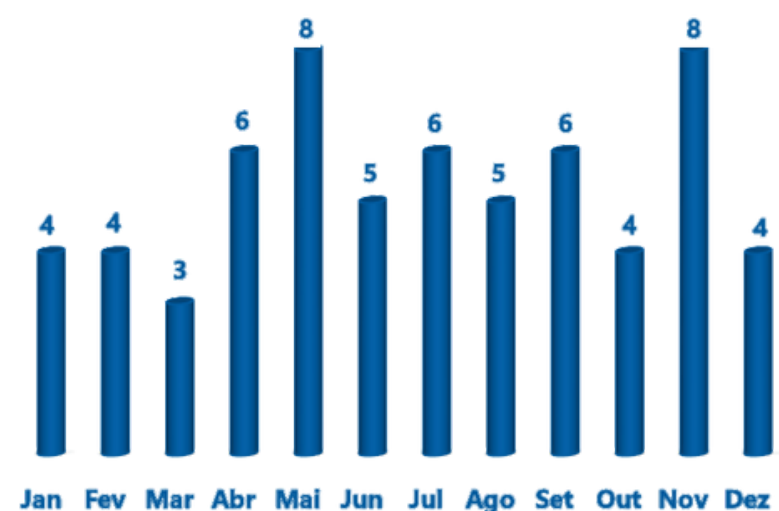


PARCERIAS DA OUVIDORIA

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

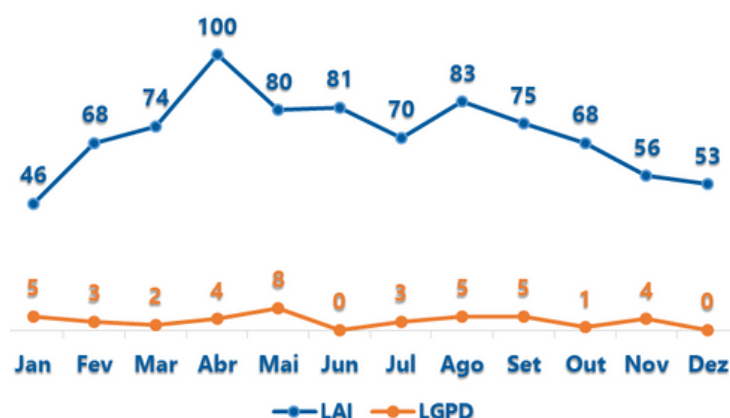


Graças à parceria, foram registradas **63 ideias legislativas** enviadas pelos cidadãos.



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**.

