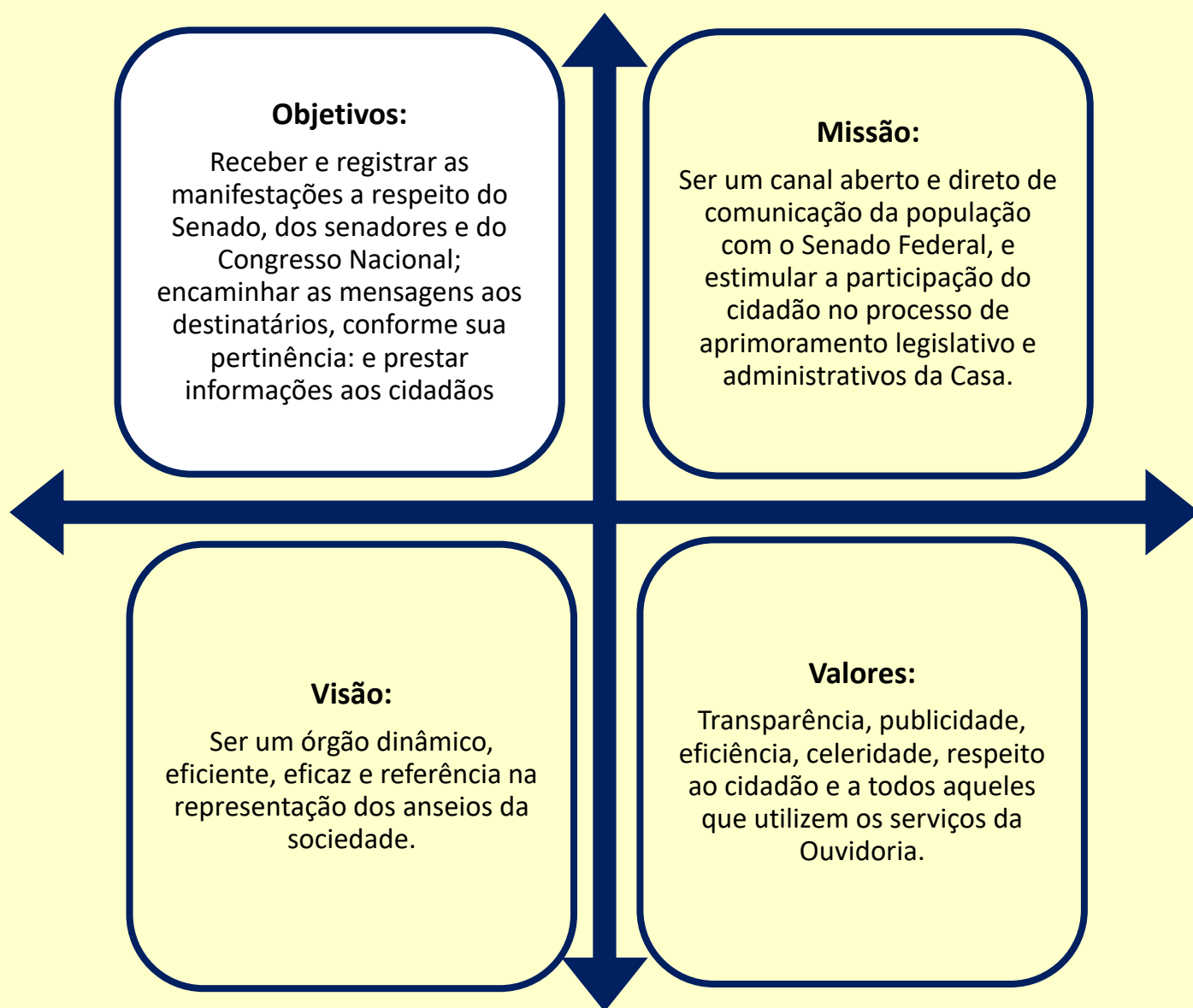




Relatório de Gestão

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 de telefones fixos e celulares



Portal do Senado

Formulários disponíveis no portal Fale com o Senado



Presencial e via postal

Endereço: Senado Federal – Via N2
CEP: 70165-900 Brasília/DF

Participação do cidadão



Apresentação

A democracia é exercida pela participação do cidadão na gestão das políticas públicas. No Senado Federal pode ser identificada pela presença da opinião popular relacionada ao processo legislativo, principalmente no que tange ao aprimoramento, a fim de assegurar um ordenamento jurídico adequado ao bem comum. O Senado Federal tem adotado medidas com a finalidade de facilitar a contribuição e participação da sociedade. A Ouvidoria promove a comunicação da sociedade com o Senado, recebendo sugestões legislativas, elogios, críticas, solicitações, reclamações, denúncias e encaminha essas iniciativas aos parlamentares ou órgãos da Casa.

Com a Ouvidoria, os senadores podem trabalhar seus mandatos com ideias e pautas encaminhadas pelos cidadãos dos seus estados;

- Como Ouvidor-Geral do Senado, o senador Plínio Valério (PSDB-AM) adotou três projetos de Lei sugeridos por cidadãos à Ouvidoria do Senado: o PL 1015/2022, que prevê o acompanhamento da saúde bucal como uma das condicionalidades do Programa Auxílio Brasil, assim como o cumprimento do calendário vacinal e frequência escolar; o PL 1052/2022, que prevê nova forma de prisão em flagrante e o PL 546/2022, que determina a impressão da data de validade de forma mais visível em medicamentos. Os senadores também podem adotar ideias de cidadãos dos seus estados.

- Já o PL 1426/2022, encaminhado por um cidadão à Ouvidoria, foi adotado pelo senador Jorge Kajuru (Podemos-GO). A iniciativa prevê a presença de intérprete da Língua Brasileira de Sinais em transmissões televisivas de jogos e competições.

- A SUG 17/2019 foi encaminhada por um cidadão e hoje tramita na Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa do Senado (CDH). A proposta prevê o fim da cobrança de INSS para aposentados e atingiu os 20 mil apoios necessários para tramitar no Senado como iniciativa enviada por um cidadão.

O ano de 2022 foi marcado pelo aprofundamento na promoção da capacitação da equipe.

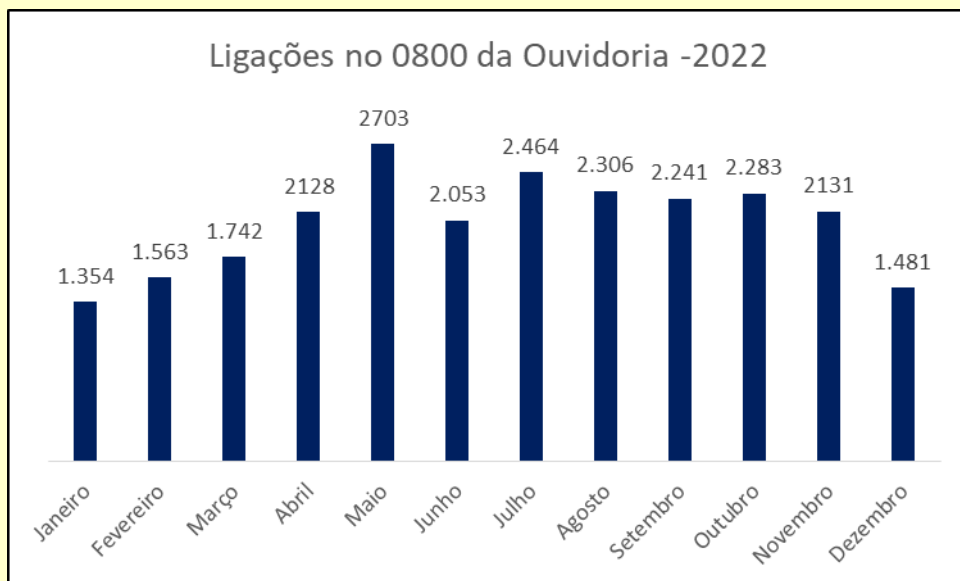
Foram realizadas algumas ações importantes neste período, tais como:

Divulgação do trabalho e fortalecimento de vínculos com chefias de gabinetes e assessores responsáveis pela comunicação; Assinatura do acordo de Cooperação Técnica firmado entre as Ouvidorias do Senado Federal e do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) que prevê intercâmbio de informações, levantamento de dados e respostas efetivas ao cidadão; Assinatura do acordo de cooperação técnica entre Senado Federal e o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) para a estruturação e o funcionamento de rede de relacionamento entre as ouvidorias da Casa e do TJDFT. O propósito é ampliar o acesso a essas ouvidorias.

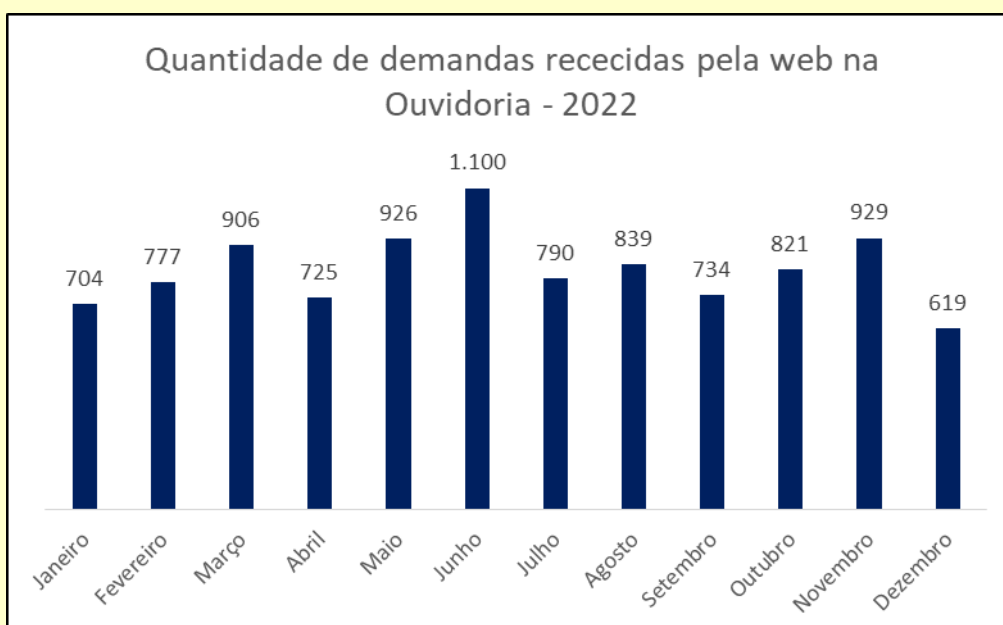
Apresentamos, a seguir, o Relatório de Gestão das atividades da Ouvidoria do Senado Federal no ano de 2022. Neste documento, estão expostos dados como o volume de ligações recebidas, manifestações via formulários web, manifestações registradas por estado e região, assuntos mais abordados, informações sobre o perfil do cidadão, dentre outros.

Ouvidoria em Números

De 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, foram recebidas por meio do 0800 e dos formulários web da Ouvidoria um total de **34.942** manifestações de cidadãos de todo o Brasil. Foram recebidas **25.023** ligações por meio do 0800 da Ouvidoria. Em abril de 2022 a Ouvidoria do Senado Federal retomou o horário tradicional de atendimento das 8h às 19h, que havia sido reduzido durante a pandemia.

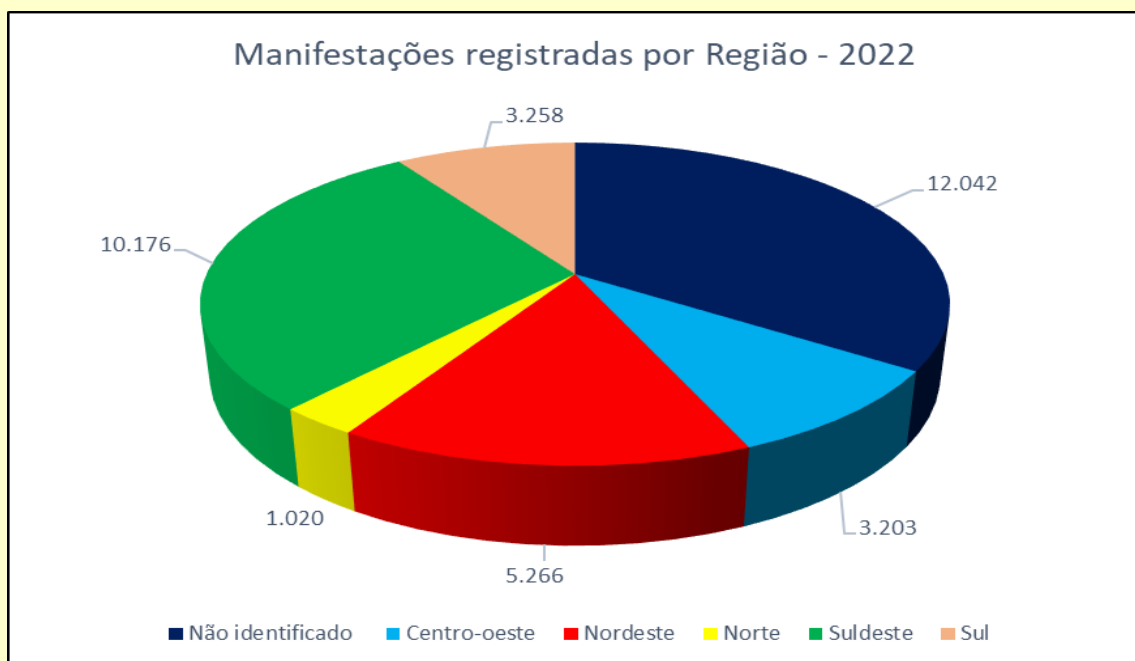
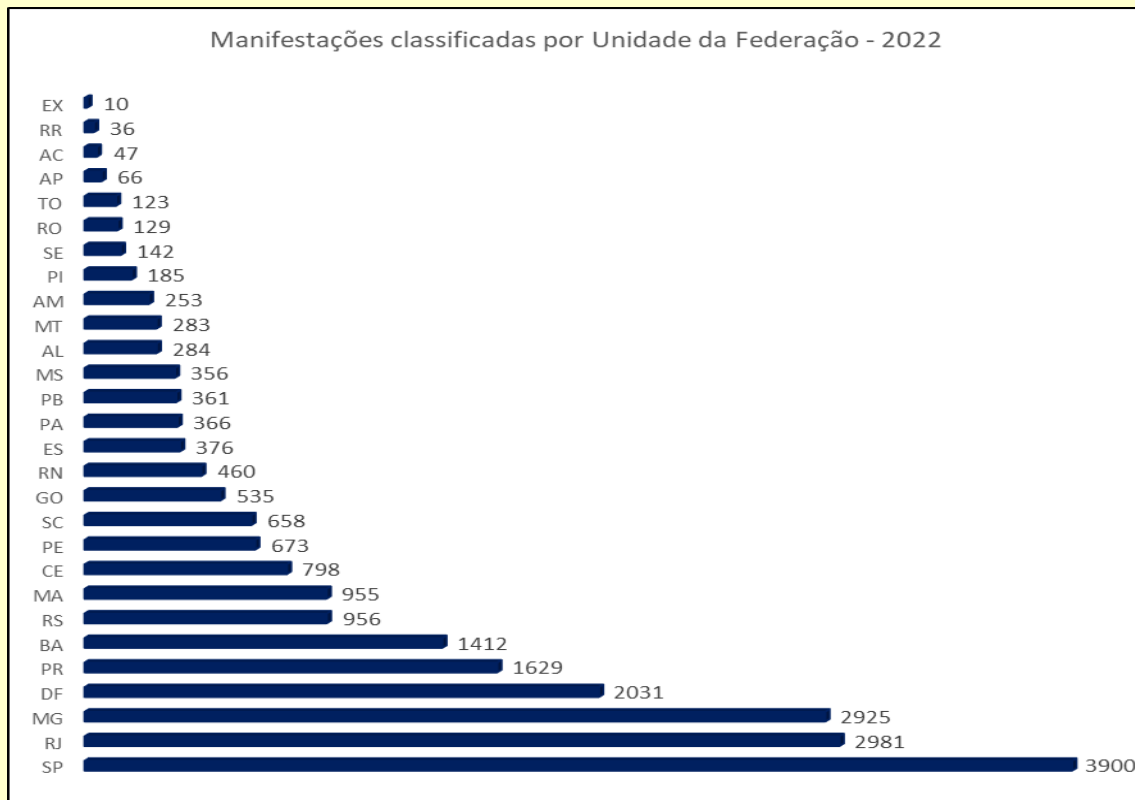


No mesmo período, foram registradas **9.742** manifestações recebidas via formulários web, todas tratadas e respondidas pela equipe do pós-atendimento, após à realização de pesquisas ou consultas a outras áreas do Senado, quando necessário.



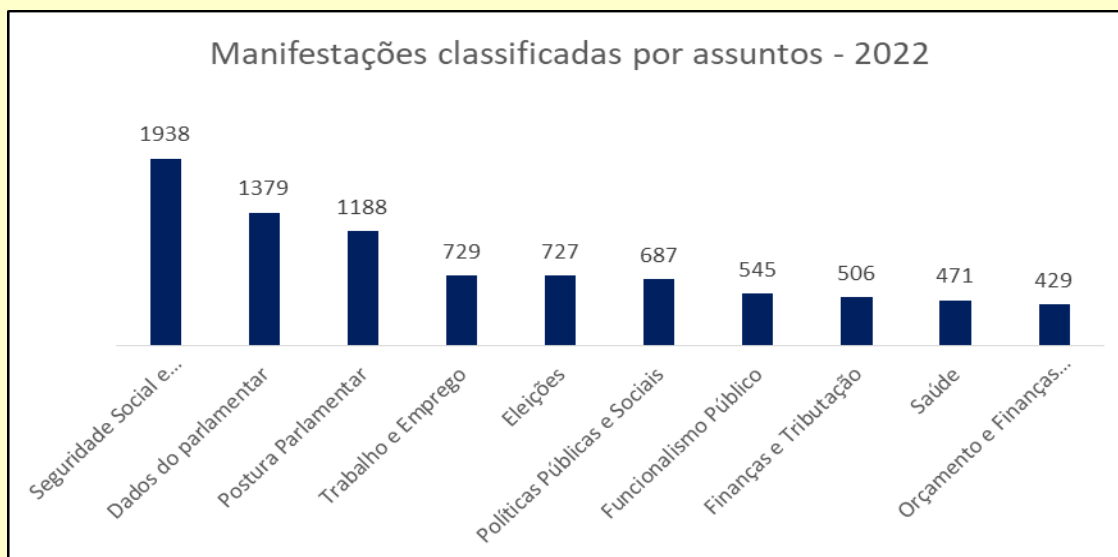
Ouidoria em Números

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

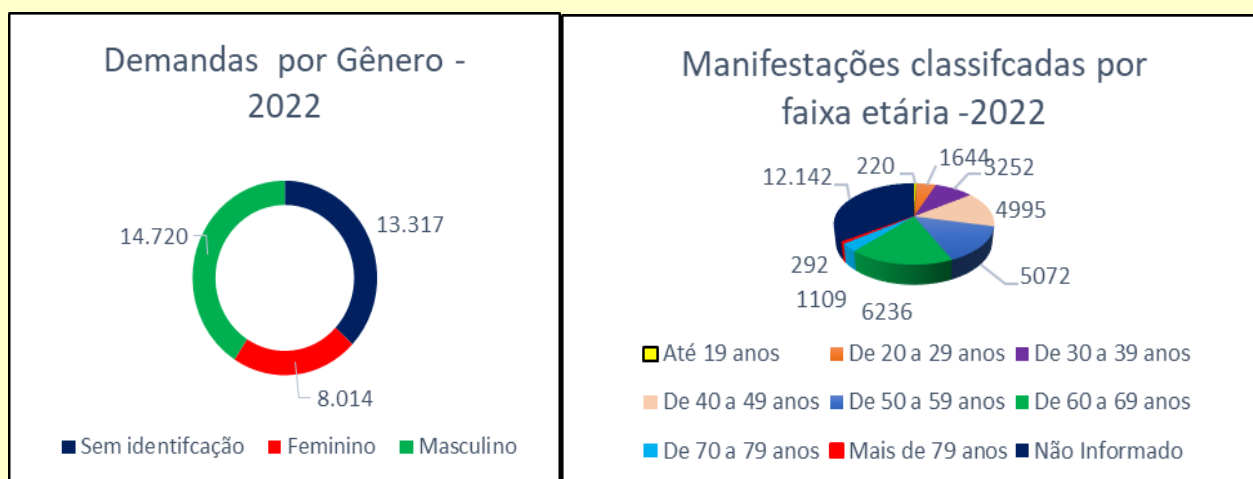


Ouvidoria em Números

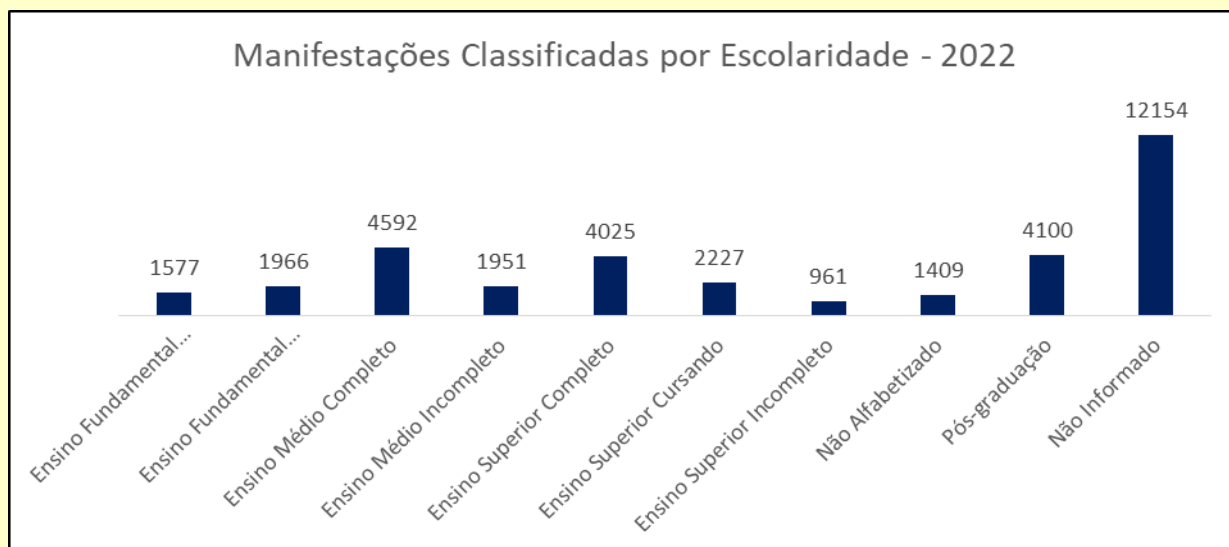
A seguir, os assuntos mais abordados nos registros das manifestações, sendo que o tema com o maior volume de participação foi o Seguridade Social e Previdência Social, seguido pelo tema Dados do parlamentar.



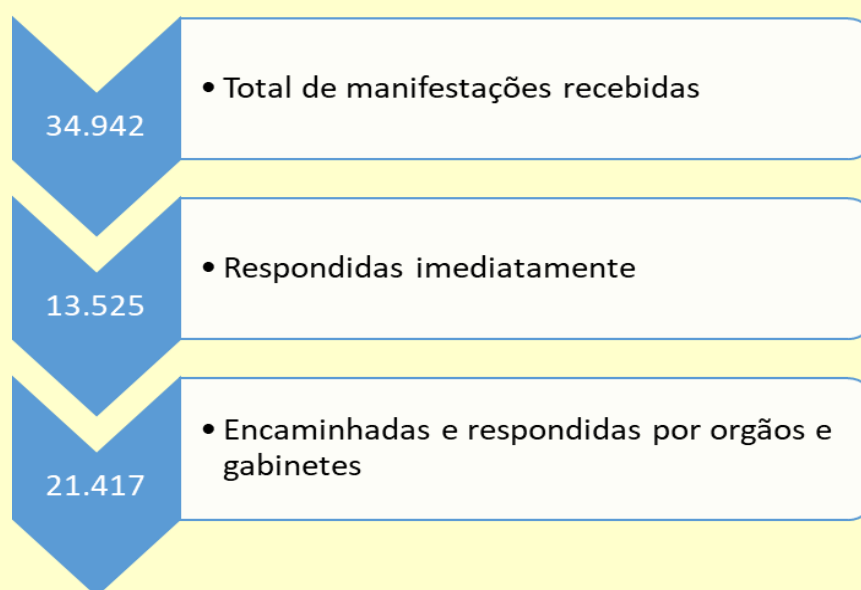
O perfil dos usuários na Ouvidoria é estimado por meio das informações de gênero, faixa etária e escolaridade. Para os cidadãos que receberam o atendimento no 0800 e não concordaram em efetuar o cadastro, os dados de perfil não são informados.



Ouvidoria em números



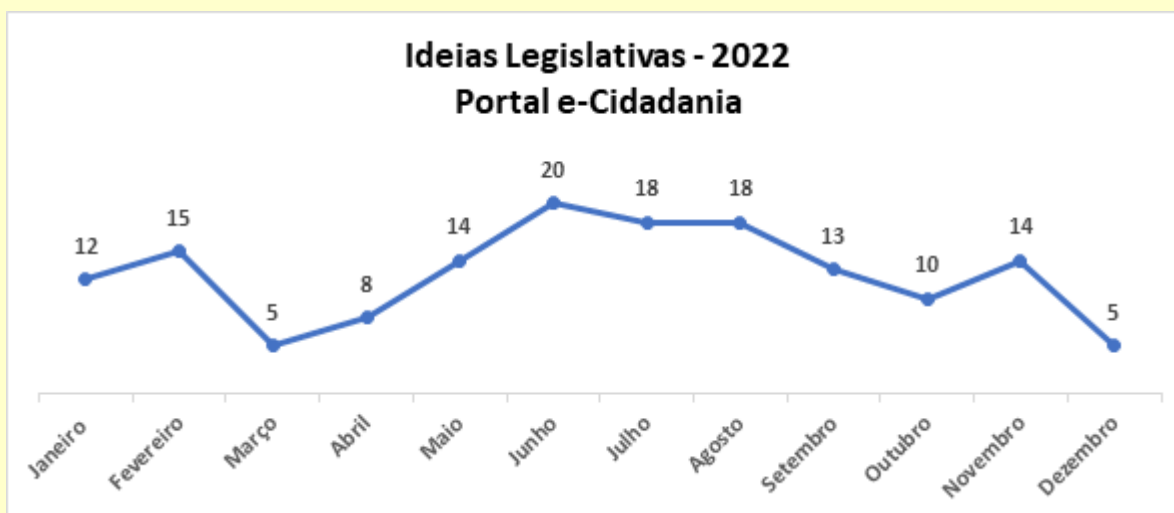
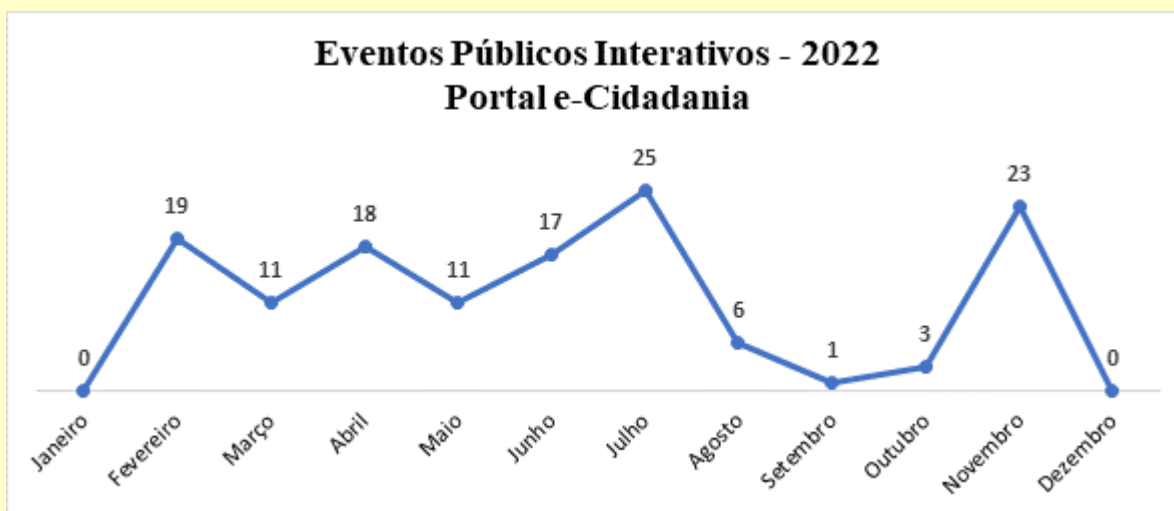
As manifestações/demandas passam por análise de conteúdo após o registro e são respondidas imediatamente pela Ouvidoria ou encaminhadas a um órgão em busca da devida resposta que, posteriormente, é enviada ao cidadão. Quando o conteúdo é inadequado, como nas demandas ofensivas, incompreensível, ou quando 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 e, por isso, ligam para a Ouvidoria, a fim de enviar suas opiniões e sugestões.

Em 2022, foram registrados na Ouvidoria 134 comentários para eventos públicos interativos e 152 ideias legislativas, todos cadastrados no portal e-Cidadania, conforme gráficos demonstrativos:



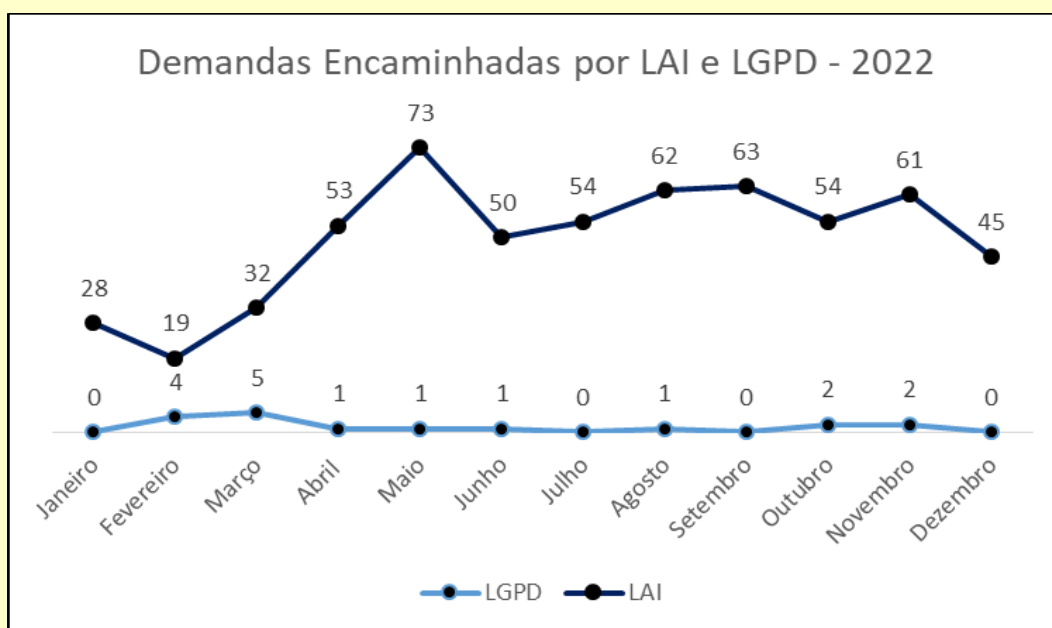
Parcerias da Ouvidoria

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 e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Em 2022, a Ouvidoria recebeu 594 pedidos de informação baseados na LAI e 17 pedidos fundamentados na LGPD, que 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.



Relatório de Gestão da Ouvidoria – 2022

Brasília, 16 de janeiro de 2023.