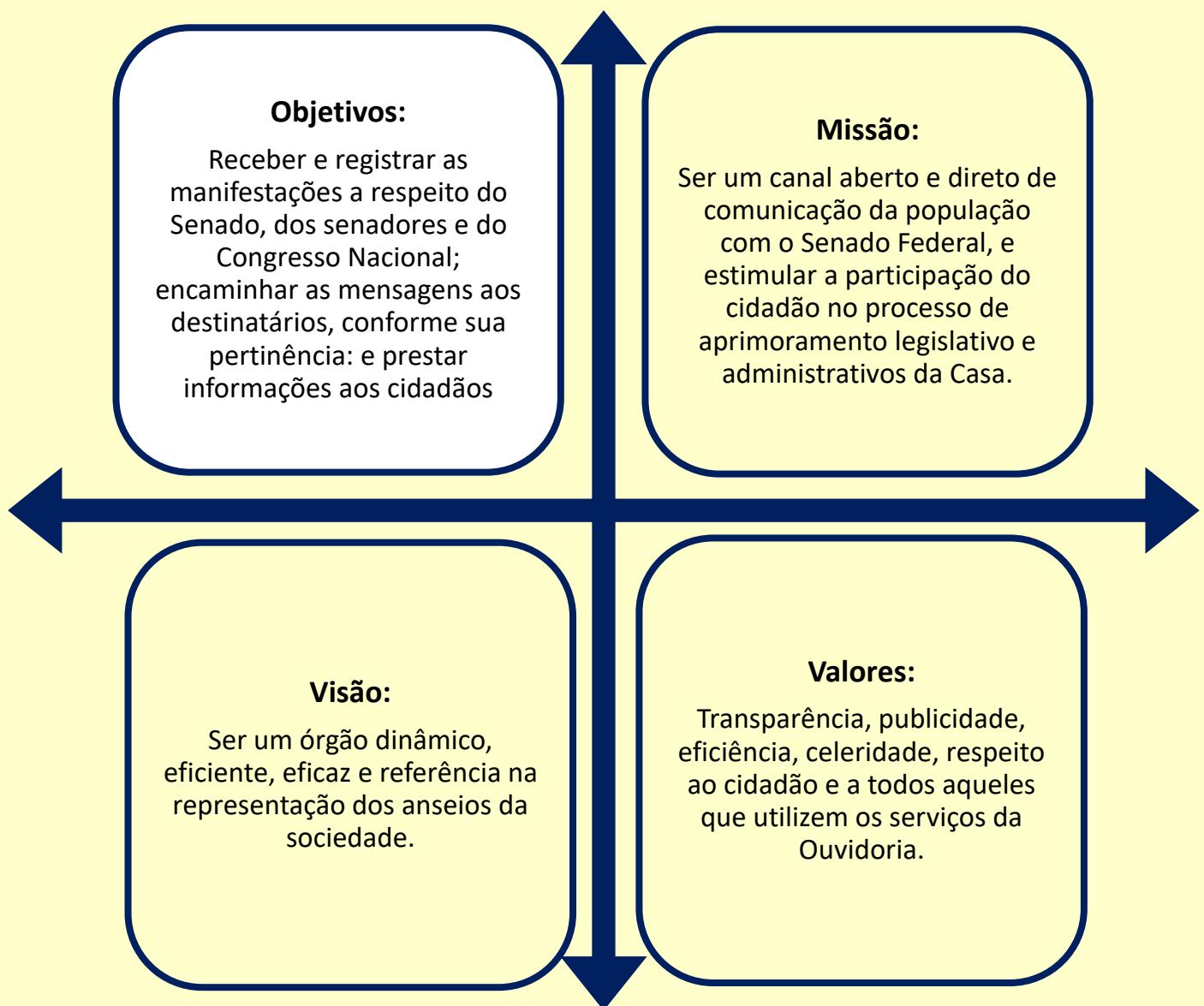


Relatório de Gestão

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 a ponte 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. Atualmente, o senador Plínio Valério (PSDB-AM) exerce a função de Ouvidor-Geral do Senado.



Canais de Acesso

**TELEFONE**

0800 061 2211

**SITE**

www.senado.leg.br/ouvidoria

**ENDEREÇO**

Senado Federal - Via N2 - Bloco IV

Ouvidoria - Brasília/DF CEP 70275-040

Na Ouvidoria, o cidadão pode...



**Perguntar sobre andamento
de projetos de lei**



**Pedir dados sobre
transparência e fiscalização**



**Fazer sugestões, críticas,
elogios, denúncias, tirar dúvidas**



**Pedir dados com base na Lei
de Acesso à Informação**



**Nosso canal está aberto para
atender todo cidadão!**

A importância da participação popular para o exercício da cidadania

A impo
popul



Contribui para melhorar o funcionamento do Poder Legislativo;



As ideias propostas podem virar um projeto de Lei;



Garante a participação efetiva do cidadão nas decisões e ações dos seus representantes;



As manifestações registradas ajudam a aperfeiçoar o trabalho dos órgãos da Casa.

Apresentação

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

Em 2024, 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. A Ouvidoria tem estabelecido relações significativas com diversas instituições, dentre elas a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). A busca pela compreensão do funcionamento do sistema Conecte e o reconhecimento da Ouvidoria como uma referência são indicadores do impacto positivo que o Senado Federal tem causado em diferentes esferas governamentais.

A assinatura do protocolo de intenções com a Anvisa será um fator relevante para estreitar os laços, trocas de conhecimento, permitindo uma colaboração mais estreita nas demandas. O interesse expresso pela Anvisa 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 dos alunos de Mestrado e Doutorado do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP), acompanhados pela professora e Diretora-Geral do Senado Federal, Ilana Trombka, 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.

A Ouvidoria do Senado Federal tem se destacado como um canal fundamental de interlocução entre o Senado e a população, promovendo a transparência, a eficiência, o acesso à informação e o fortalecimento da gestão pública. Além de atender às demandas externas, a Ouvidoria também desempenha um papel estratégico no apoio a órgãos internos do Senado e na cooperação com outras ouvidorias, sejam elas de Legislativos, do Judiciário ou demais órgãos públicos.

A Ouvidoria também estabeleceu um marco importante ao realizar 2.797 ligações para escolas públicas do Brasil, com o objetivo de informar sobre o envio do Kit Senado 200 anos. Ademais, verificamos um total de 100 números em colaboração com a CPI da Braskem, realizando 300 tentativas de contato. Diante disso, a Ouvidoria realizou 3.097 ligações de forma ativa.

Para fortalecer a gestão pública e promover a transparência nos legislativos estaduais e municipais, a Ouvidoria também disponibilizou um modelo de ato normativo para a criação de Ouvidorias, incentivando a implantação desses órgãos. Qualquer Câmara Municipal ou Assembleia Legislativa pode contar com o apoio da Ouvidoria do Senado para auxiliar nesse processo.

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 2024, foram recebidas por meio do 0800 e dos formulários web da Ouvidoria um total de **38.784** manifestações de cidadãos de todo o Brasil. Foram recebidas **29.506** ligações por meio do 0800 da Ouvidoria. Além disso, a Ouvidoria também realizou **3.097** ligações de forma ativa, totalizando assim **41.881** demandas.



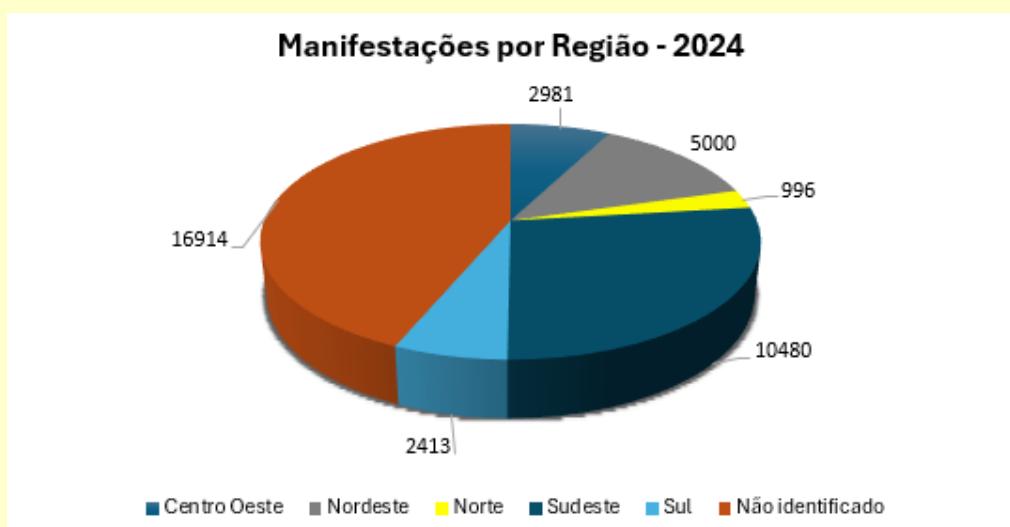
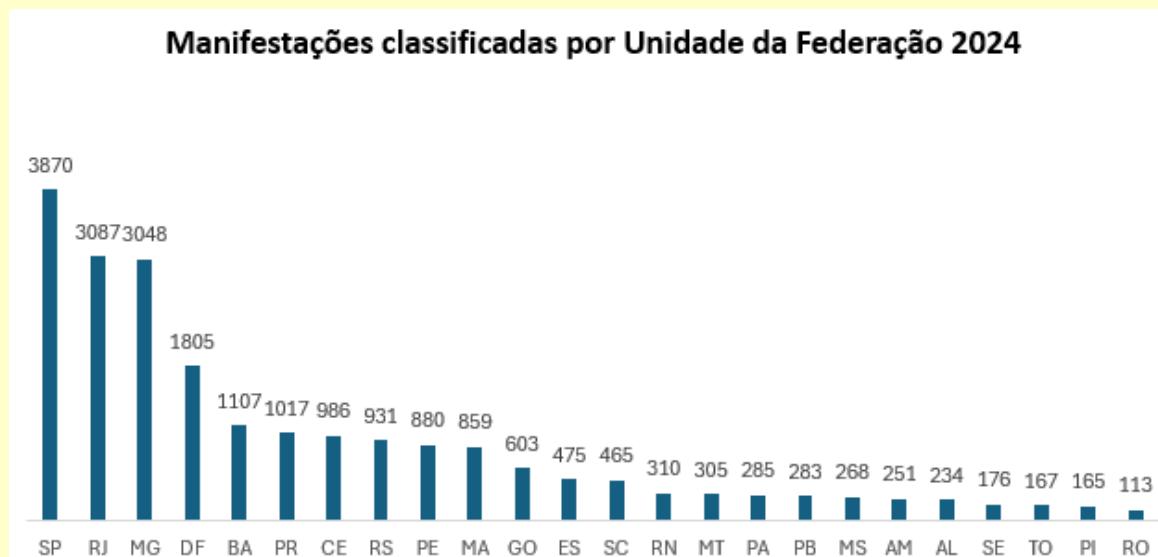
No mesmo período, foram registradas **9.278** manifestações recebidas via formulários web, todas tratadas e respondidas pela equipe do pós-atendimento, após a realização de pesquisas ou consultas a outras áreas do Senado, quando necessário.



Ouvidoria em Números



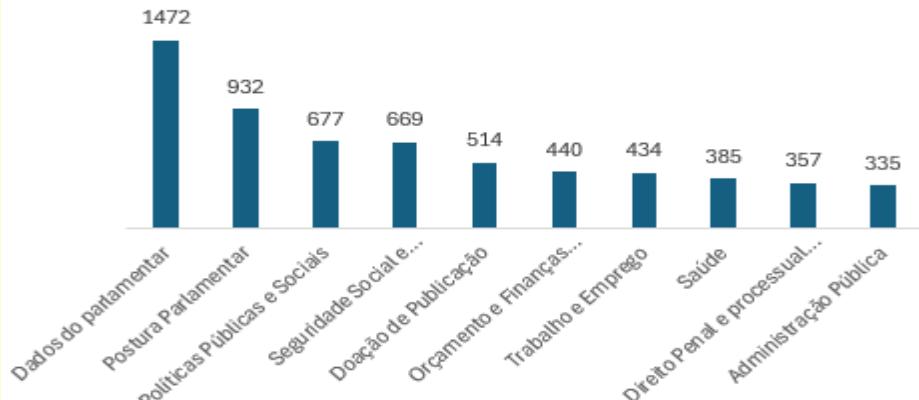
Em relação às manifestações registradas, a distribuição por estados e regiões é apresentada nos gráficos abaixo:



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.

Manifestações classificadas por assuntos - 2024



Seguridade social e previdência



Trabalho e emprego



Dados sobre postura de parlamentares



Políticas públicas e sociais



Direito civil e processo civil



Finanças e tributação



Saúde



Transporte e trânsito

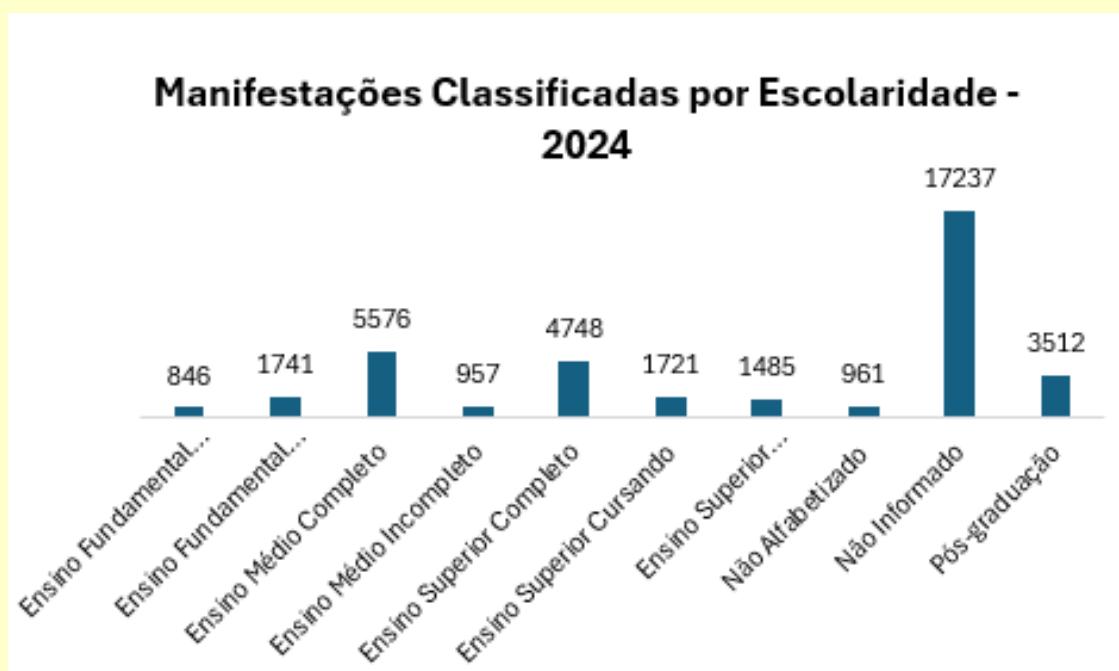
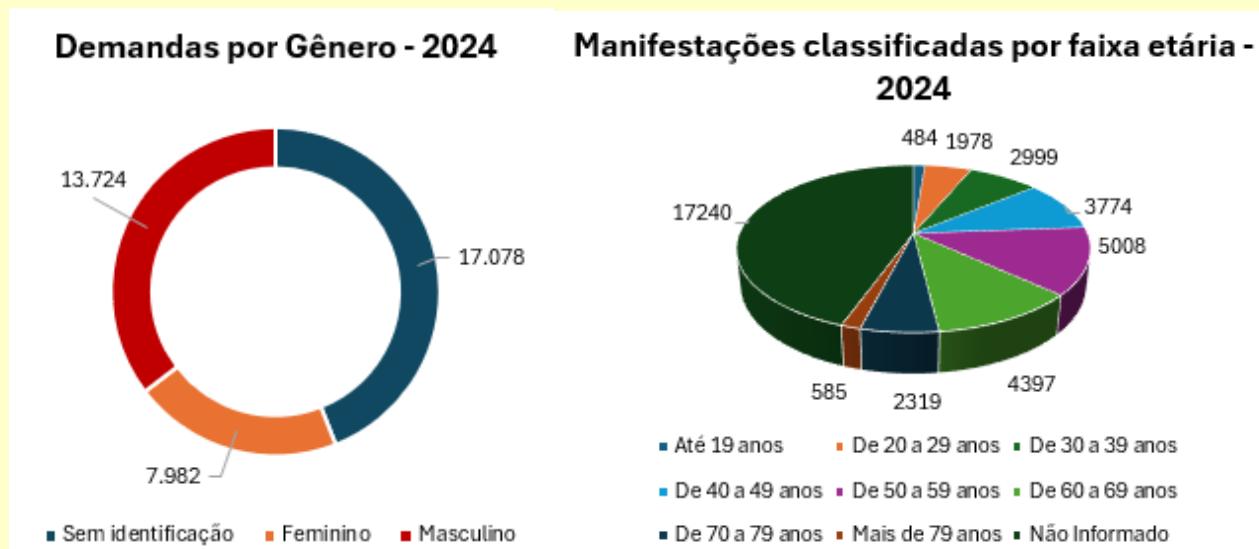


Doação de publicação



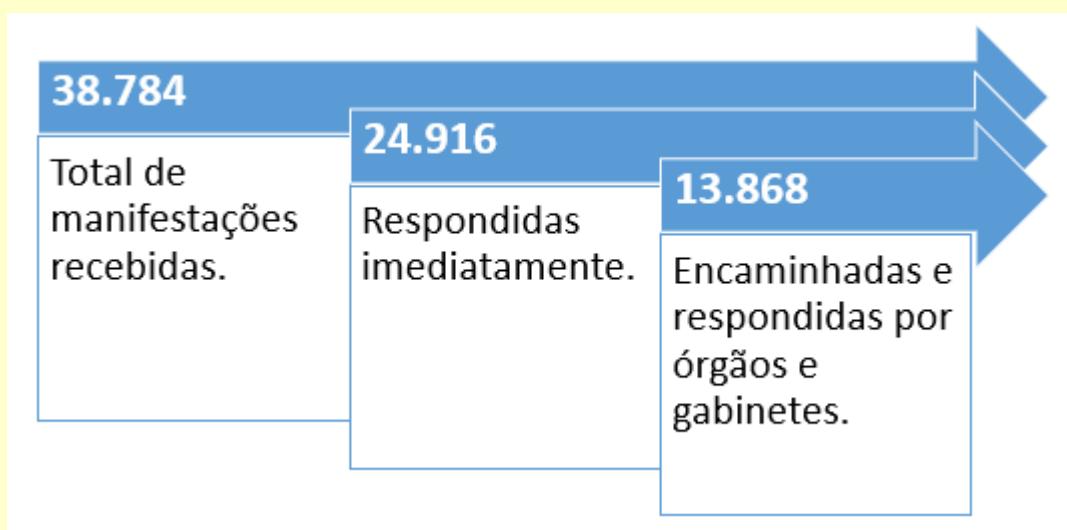
Ouvidoria em números

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.



Ouvidoria em números

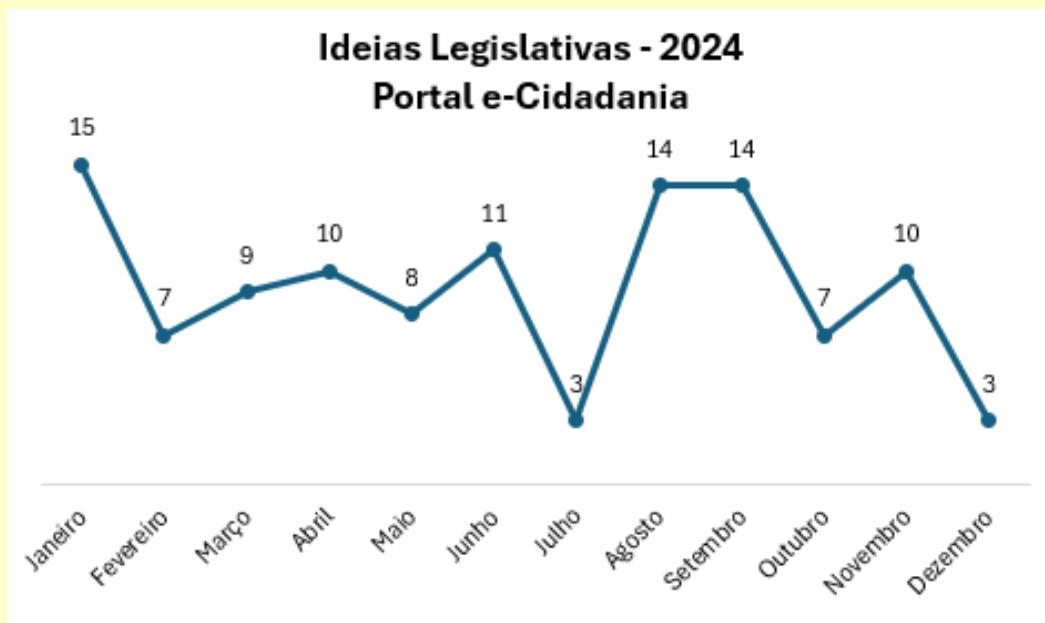
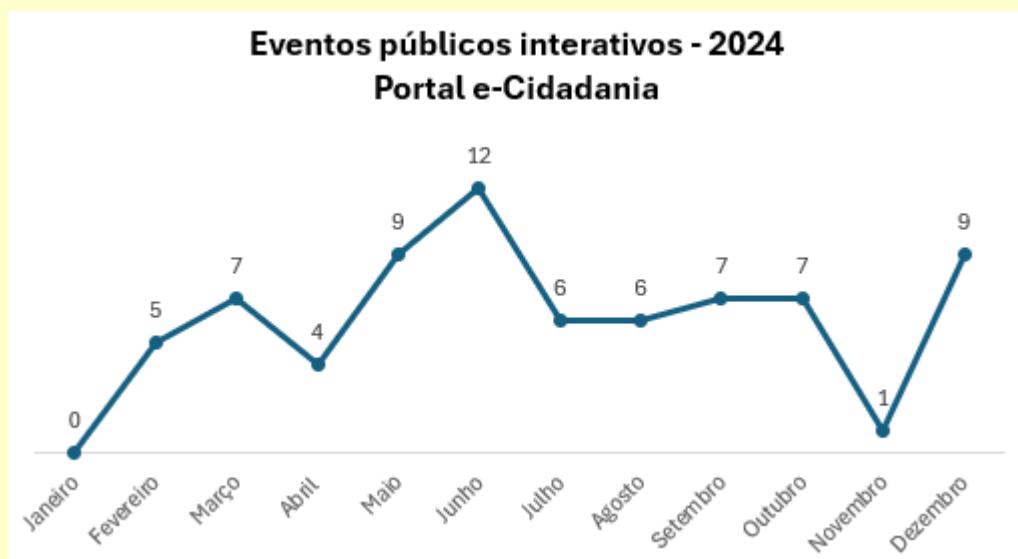
As manifestações/demandas passam por análise de conteúdo após o registro e são respondidas imediatamente pela Ouvidoria ou encaminhadas a um órgão em busca da devida resposta, que, posteriormente, é enviada ao cidadão. Quando o conteúdo é inadequado, como nas demandas ofensivas, incompreensíveis, ou 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 2024, a Ouvidoria registrou **73** comentários para eventos públicos interativos e **111** ideias legislativas, todos cadastrados no portal e-Cidadania, conforme demonstram os gráficos:



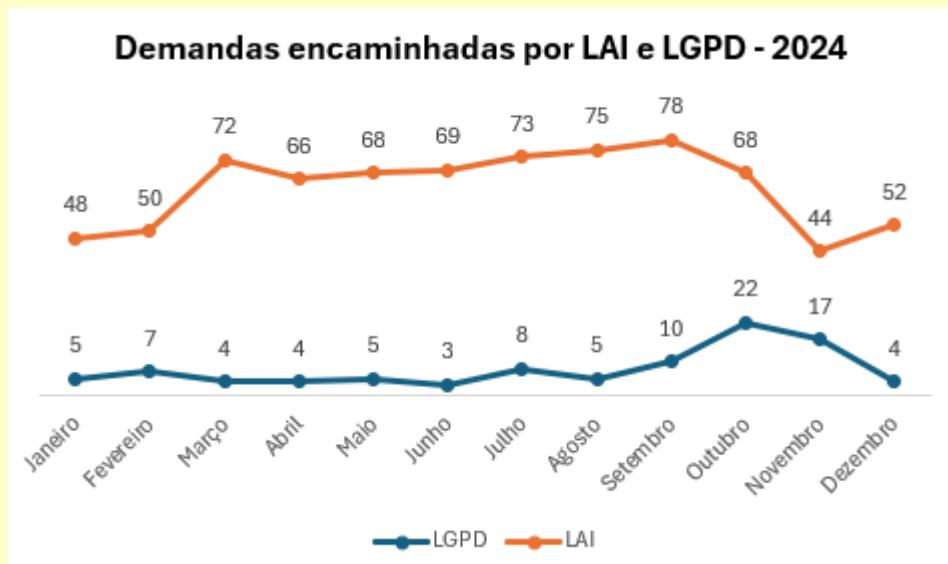
Parcerias da Ouvidoria

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 2024, a Ouvidoria recebeu **763** pedidos de informação baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei 12.527/2011 e **94** pedidos fundamentados na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (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.



A Ouvidoria do Senado Federal em 2024 recebeu um total de **48** demandas relacionadas à parceria entre a Procuradoria Especial da Mulher do Senado Federal (Promul), demonstrando um engajamento nessas importantes iniciativas.

Procuradoria Especial da Mulher 2024

Relatório da Gestão da Ouvidoria 2024

Brasília, 08 de janeiro de 2025.

