



OUVIDORIA DO SENADO

A ponte entre a população e o Senado Federal

SENADO FEDERAL



OUVIDORIA DO SENADO

A ponte entre a população e o Senado Federal

Brasília — 2024



MESA DIRETORA DO SENADO FEDERAL

Biênio 2023/2024

Senador Rodrigo Pacheco

PRESIDENTE

Senador Veneziano Vital do Rêgo

PRIMEIRO-VICE-PRESIDENTE

Senador Rodrigo Cunha

SEGUNDO-VICE-PRESIDENTE

Senador Rogério Carvalho

PRIMEIRO-SECRETÁRIO

Senador Weverton

SEGUNDO-SECRETÁRIO

Senador Chico Rodrigues

TERCEIRO-SECRETÁRIO

Senador Styvenson Valentim

QUARTO-SECRETÁRIO

SUPLENTE DE SECRETÁRIO

1ª suplente: Senadora Mara Gabrilli

2ª suplente: Senadora Ivete da Silveira

3º suplente: Senador Dr. Hiran

4º suplente: Senador Mecias de Jesus

Senador Plínio Valério

OUVIDOR-GERAL

Ilana Trombka

DIRETORA-GERAL

Gustavo A. Sabóia Vieira

SECRETÁRIO-GERAL DA MESA

● Palavra do Ouvidor



Há 13 anos, a Ouvidoria do Senado Federal se compromete com uma missão clara e fundamental: ouvir, encaminhar e responder às demandas dos cidadãos que nos procuram. Nosso trabalho vai além de simplesmente lidar com questões; cada solicitação é tratada com cuidado e responsabilidade, reconhecendo sua singularidade. Quando um cidadão entra em contato conosco, é porque deseja ser ouvido e confia que sua voz será efetivamente ecoada.

Em um ano marcante, quando o Senado celebra seus 200 anos de existência, fortalecer este espaço de participação cidadã se torna ainda mais significativo. Nesta cartilha, explicamos como funciona essa importante ponte entre a população e o Senado, desde o momento em que recebemos cada demanda até a entrega da resposta. Além disso, abordamos os principais temas que são frequentemente registrados e compartilhamos exemplos concretos dos

impactos das sugestões recebidas, como os projetos de Lei sugeridos por cidadãos que tramitam no Senado. Que este material sirva não apenas como um guia informativo, mas também como uma celebração do poder transformador da participação cidadã. Boa leitura!

Senador **Plínio Valério** (PSDB-AM)
Ouvidor-Geral do Senado



Sumário

Palavra do Ouvidor	3
A Ouvidoria do Senado faz a comunicação direta entre o Senado e o cidadão.	7
Como entrar em contato com a Ouvidoria?	9
A importância da participação popular para o exercício da cidadania.....	10
Na Ouvidoria, o cidadão pode.....	11
A equipe da Ouvidoria	12
A Ouvidoria em números.....	13
Principais temas registrados na Ouvidoria.....	14
O caminho da demanda da Ouvidoria.....	15
Competências da Ouvidoria.....	16
Órgãos parceiros	18
Propostas encaminhadas por cidadãos à Ouvidoria tramitam como projetos de lei no Senado	19



A Ouvidoria do Senado faz a comunicação direta entre o Senado e o cidadão



Como principal canal de comunicação da Casa com a população, a Ouvidoria responde diariamente a uma variedade de questionamentos, abrangendo desde temas sociais até opiniões, críticas, sugestões, elogios, informação sobre tramitação e pedidos de votação de matérias. Além disso, os cidadãos também têm a oportunidade de encaminhar sugestões para projetos de lei por meio deste canal. O setor conta com uma equipe especializada em atendimento ao público e voltada à missão de sanar dúvidas e recolher opiniões da população.

Os dados são registrados apenas com o consentimento do titular e são armazenados, tratados e distribuídos conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Esses dados são utilizados exclusivamente no âmbito do Senado Federal, conforme a análise da demanda, em um sistema desenvolvido pelo Prodasen e gerenciado pela Ouvidoria, denominado Conecte.

A Ouvidoria oferece suporte completo aos gabinetes e órgãos internos do Senado em relação a dúvidas sobre o Conecte Destinatário. Essa ferramenta é utilizada pelos setores internos para responder às demandas encaminhadas pela Ouvidoria. Posteriormente, a Ouvidoria compila essas respostas e as repassa aos demandantes.

E como essa comunicação pode ajudar no desempenho da atividade parlamentar?

O relacionamento entre os cidadãos e os parlamentares começa nas urnas e se estende por todo o mandato. A Ouvidoria atua como o principal canal de

comunicação entre a população e as atividades parlamentares, facilitando a participação dos cidadãos no processo de elaboração e discussão das leis do país. É por meio da Ouvidoria que os cidadãos expressam suas opiniões, influenciando diretamente as decisões do poder público e fortalecendo a democracia.

Foto: Jefferson Rudy/Agência Senado



Como entrar em contato com a Ouvidoria?



TELEFONE

0800 061 2211



SITE

www.senado.leg.br/ouvidoria



ENDEREÇO

Senado Federal - Via N2 - Bloco IV
Ouvidoria - Brasília/DF CEP 70275-040

A importância da participação popular para o exercício da cidadania



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.

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 equipe da Ouvidoria

- **Ouvidor(a):** indicado(a) pelo(a) presidente do Senado, o parlamentar escolhido tem a função de acompanhar de perto as atividades da Ouvidoria, primando pela excelência dos serviços prestados aos cidadãos;
- **Coordenador(a)-Geral e Fiscal de Contratos:** responsável pelo funcionamento da Ouvidoria e pela fiscalização dos contratos das empresas terceirizadas, além da análise de desempenho dos funcionários nas atividades;
- **Suporte Administrativo:** realiza atividades burocráticas e administrativas, como envio de ofícios a outros órgãos, solicitação e acompanhamento de serviços diversos, dividindo-se em dois turnos;
- **Central de Atendimento:** funcionários terceirizados, distribuídos em diversas funções para atender, registrar, tratar e responder as mensagens dos cidadãos que ligam no 0800, bem como recepcionar as mensagens que chegam por meio dos formulários da internet e cartas postais e encaminhá-las aos órgãos para resposta. A equipe do *call center* da Ouvidoria tem um total de 53 pessoas, sendo: 30 atendentes de telecomunicações, 6 encarregados de turma, 10 pós-atendentes, 2 supervisores de qualidade, 4 supervisores de treinamento e seleção, todos divididos em dois turnos, e 1 encarregado-geral, que trabalha em período integral.
- **Serviços Gerais e de Copa:** funcionários terceirizados responsáveis pela limpeza e conservação das instalações da Ouvidoria, divididos em dois turnos.



A Ouvidoria em números

2021

41.600 atendimentos

2022

34.942 atendimentos

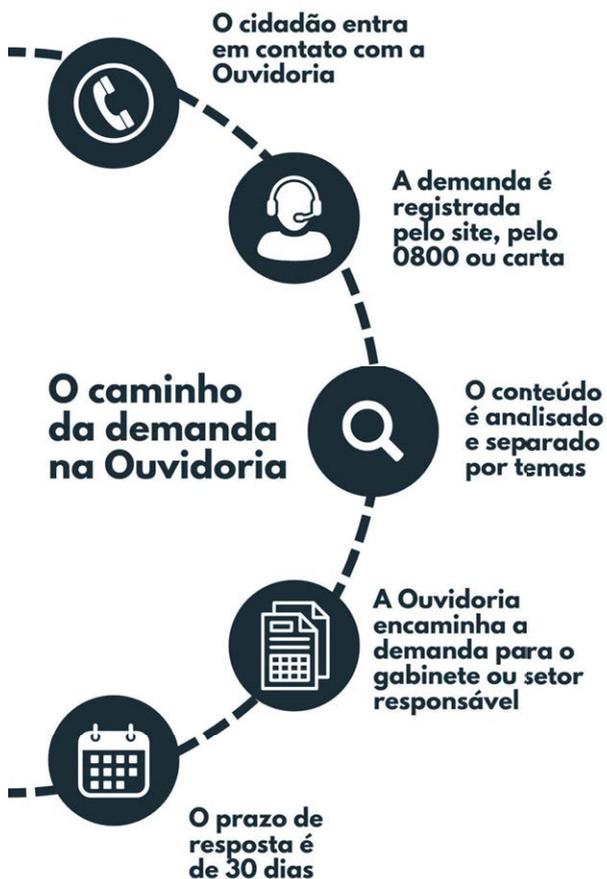
2023

42.811 atendimentos

Principais temas registrados na Ouvidoria



O caminho da demanda da Ouvidoria



Competências da Ouvidoria

- Receber, registrar e dar tratamento às manifestações a respeito do Senado Federal, do Congresso Nacional e dos senadores;
- Promover o diálogo institucional permanente com a sociedade e incentivar a participação popular nos temas afetos ao Legislativo;
- Sugerir mudanças que permitam o efetivo controle social das atividades desenvolvidas no âmbito do Senado Federal, bem como o aperfeiçoamento da organização institucional;
- Prestar esclarecimentos aos cidadãos quanto às atividades legislativa e administrativa da Casa;
- Informar as competências e os contatos de outros órgãos da administração pública direta e indireta;
- Tratar com prioridade os pedidos de informações, com base na Lei de Acesso à Informação, contribuindo com a fiscalização, a transparência e a formação acadêmica;
- Contribuir com a atividade legislativa, levando ao conhecimento dos parlamentares pautas atuais da sociedade;

- Enviar as sugestões e as denúncias às áreas responsáveis do Senado;
- Prestar retorno ao cidadão, seja por meio eletrônico, telefônico ou correspondência, garantindo resposta em tempo hábil ao demandante.

Ao receber demandas que não a compete, a Ouvidoria tem o cuidado de orientar os cidadãos sobre como entrar em contato com a instituição responsável para obter o atendimento necessário. Caso seja um órgão que tenha parceria com a Ouvidoria do Senado, enviaremos a demanda aos órgãos parceiros.





Órgãos parceiros

Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP)

Com o acordo, as Ouvidorias trabalham em conjunto no desenvolvimento de ações de interesse que envolvam os órgãos do Senado e do CNMP. A parceria possibilita a troca de informações. Quando o Senado recebe uma manifestação de competência do Ministério Público, em especial as que forem relacionadas à proteção de direitos, elas são encaminhadas à Ouvidoria do CNMP. Da mesma forma, cabe à Ouvidoria do CNMP encaminhar à Ouvidoria do Senado demandas que sejam de interesse da Casa.

Assembleia Legislativa do Amazonas (Aleam)

O acordo de cooperação entre as Ouvidorias do Senado e da Assembleia prevê a estruturação e o funcionamento de uma rede de relacionamento entre os dois órgãos. A ideia é intensificar um intercâmbio de informações, cooperação técnico-científica, articulação de esforços e formação de parceria estratégica. Estabelece também a definição de diretrizes comuns, por meio do estabelecimento de compromissos e ações conjuntas, para viabilizar o apoio a ações de atendimento aos cidadãos no âmbito das duas ouvidorias.

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT)

O acordo criou uma rede de relacionamento entre a Ouvidoria do Senado e o TJDFT, de forma a ocorrer o intercâmbio de informações, a articulação de esforços e a viabilização de ações para atendimento aos cidadãos. Além disso, o acordo prevê o compartilhamento de tecnologias e a capacitação de servidores.



Propostas encaminhadas por cidadãos à Ouvidoria tramitam como projetos de lei no Senado



Como Ouvidor-Geral do Senado, o senador Plínio Valério adotou três projetos de Lei sugeridos por cidadãos à Ouvidoria:

- ▶ PL 1015/2022, que prevê o acompanhamento da saúde bucal como uma das condicionalidades de programas de transferência de renda, assim como o cumprimento do calendário vacinal e a frequência escolar;
- ▶ PL 1052/2022, que prevê nova forma de prisão em flagrante;
- ▶ PL 546/2022, que determina a impressão da data de validade de forma mais visível em medicamentos.

Já o PL 1.426/2022, encaminhado à Ouvidoria, foi adotado pelo senador Jorge Kajuru (PSB-GO). A iniciativa prevê a presença de intérpretes da língua brasileira de sinais (Libras) em transmissões televisivas de jogos e competições.

Pelo 0800, a Ouvidoria recebeu a SUG 17/2021, sugestão de projeto de lei encaminhada por um cidadão, e que hoje tramita na Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa do Senado (CDH). A proposta prevê o fim da cobrança de INSS para aposentados.

Assista ao Programa Argumento, da TV Senado,
sobre a participação de cidadãos na Ouvidoria



Dúvidas, reclamações e sugestões dos
cidadãos para o Senado podem ser
atendidas por meio da Ouvidoria.

Assista à reportagem da TV Senado.



Ouvidoria do Senado Federal

Senador Plínio Valério
Ouvidor-Geral do Senado Federal

Izabel Zinidarsis
Coordenadora e Fiscal de Contrato

Vinícius Marques
Assessoria de Comunicação

Glaubert Abreu Pastor
José Jeferson Monteiro de Lima
Paulo Henrique Santos Silva
Renata da Silva Sousa
Produção

Ouvidoria do Senado Federal
Coordenação de Relacionamento com o Cidadão (Corcid)
Endereço: Via N2 – Bloco 4 – Senado Federal
CEP 70165-900 – Brasília – DF
Telefone: (61) 3303-1211

Biênio 2023-2024

