

SUGIRA

CRITIQUE

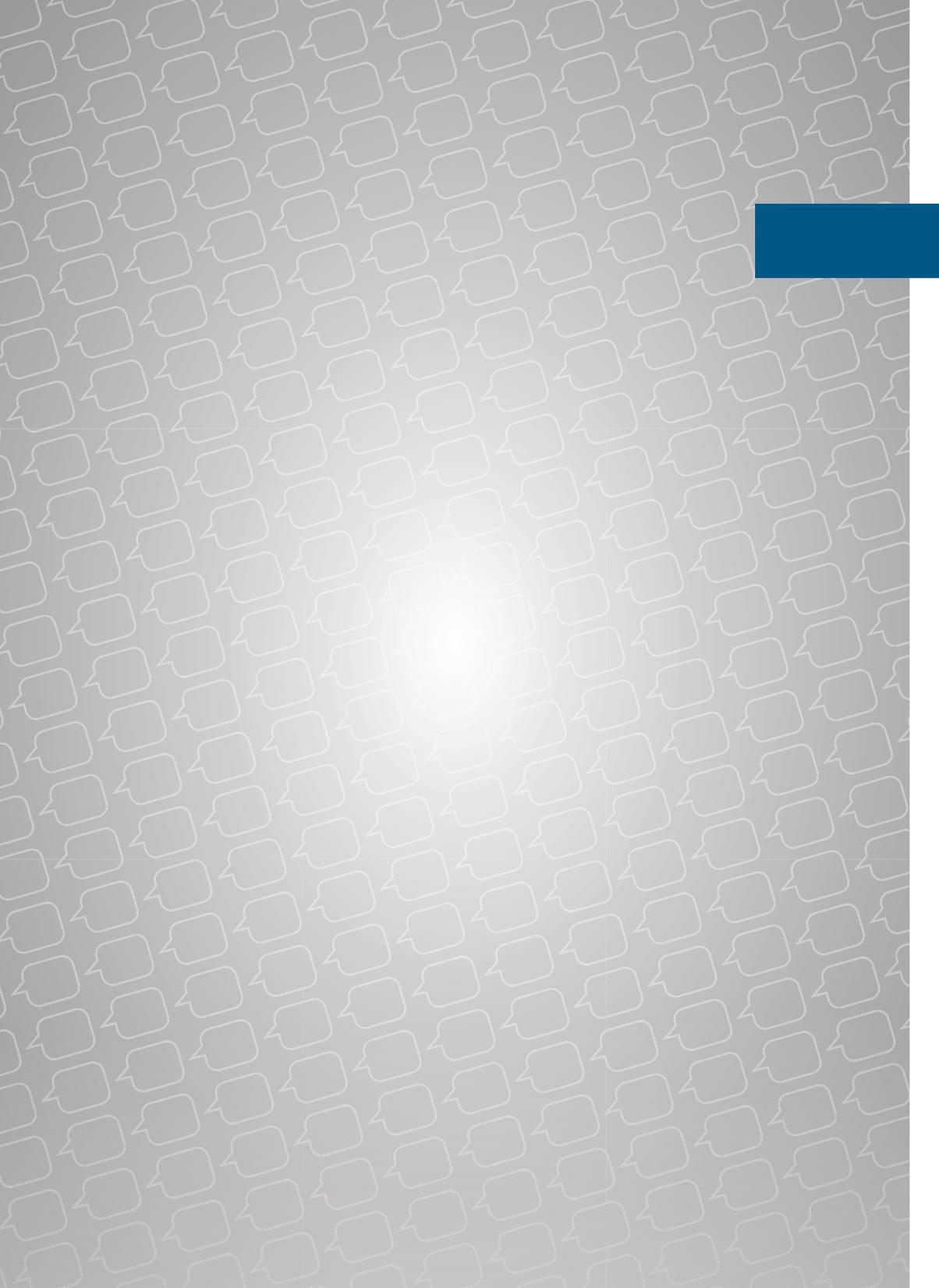
ELOGIE

Saiba como



**Ouvidoria**

do Senado Federal



## APRESENTAÇÃO

Esta cartilha reúne perguntas e respostas que vão ajudar o cidadão a compreender o que é, o que faz e como trabalha a Ouvidoria do Senado Federal, bem como os tipos de manifestações que o órgão recebe, o que está fora da sua competência, os canais de comunicação, entre outras informações.

Ao ler esta publicação, o cidadão vai perceber que a Ouvidoria tem a missão de ser a sua ‘voz’, de trabalhar de forma independente e imparcial. O órgão é um instrumento por meio do qual todos podem sugerir mudanças que permitam o controle social e o aperfeiçoamento das atividades do Senado.

Espero que, ao final da leitura, você possa manter contato conosco, enviando sua sugestão, crítica, elogio, reclamação ou denúncia. A Ouvidoria do Senado quer ouvir o que você tem a dizer.

Senadora Lúcia Vânia  
Ouvidora-geral do Senado Federal  
Biênio 2013 – 2014



## SUMÁRIO

O que é e o que faz a Ouvidoria?.....	7
Quem é o ouvidor-geral?.....	7
Quais tipos de manifestações são recebidos pela Ouvidoria?.....	7
Quem pode enviar manifestações à Ouvidoria do Senado?.....	7
De que forma posso enviar uma manifestação à Ouvidoria do Senado?.....	9
Quais cuidados devo tomar na elaboração da minha manifestação?.....	10
Por que, ao registrar a minha manifestação, preciso informar faixa etária, nível de escolaridade, unidade da federação onde moro e meu sexo?.....	10
Preciso deixar os meus contatos ao registrar a minha manifestação? .....	11
O que acontece com a minha manifestação?.....	11
Qual prazo a Ouvidoria tem para responder às manifestações? .....	11
O que está fora da competência da Ouvidoria do Senado?.....	12
Quais manifestações não são respondidas pela Ouvidoria? .....	12
Por meio da Ouvidoria do Senado posso obter informações asseguradas pela Lei de Acesso à Informação?.....	13
Onde posso acompanhar os trabalhos da Ouvidoria do Senado?.....	14



## O que é e o que faz a Ouvidoria?

É o órgão do Senado Federal responsável por receber, examinar e dar o tratamento adequado às manifestações encaminhadas pelos cidadãos sobre as atividades do Senado, especialmente as das áreas legislativas e administrativas. Com base nas manifestações que recebe, a Ouvidoria também pode sugerir mudanças que permitam o controle social e o aperfeiçoamento das atividades legislativas do Senado Federal.

---

## Quem é o ouvidor-geral?

O ouvidor-geral é um senador escolhido pelo presidente do Senado, tem mandato de dois anos e não pode ser reconduzido ao cargo no período subsequente.

---

## Quais tipos de manifestações são recebidos pela Ouvidoria?

Sugestões, críticas, elogios, reclamações e denúncias que estejam relacionados ao Senado Federal.

---

## Quem pode enviar manifestações à Ouvidoria do Senado?

Qualquer pessoa pode enviar manifestação à Ouvidoria do Senado.



## De que forma posso enviar uma manifestação à Ouvidoria do Senado?

- Preencha o formulário, disponível no site [www.senado.leg.br/ouvidoria](http://www.senado.leg.br/ouvidoria)
- Disque Alô Senado 0800 612211 e escolha a opção “Fale com a Ouvidoria”.
- Deixe a sua manifestação gravada, discando (61) 3303-1791.
- Por carta postal: Senado Federal, Anexo 2, térreo, sala da Ouvidoria, CEP 70.165-900, Brasília, DF.
- Preencha um dos formulários disponíveis nas urnas da Ouvidoria espalhadas em diferentes pontos do Senado Federal.

## Quais cuidados devo tomar na elaboração da minha manifestação?

Ao formular a sua manifestação, tente usar uma linguagem simples e objetiva e especifique o que deseja da Ouvidoria do Senado. Também é fundamental informar se quer receber a resposta por carta postal ou por e-mail.

---

Por que, ao registrar a minha manifestação, preciso informar faixa etária, nível de escolaridade, unidade da federação onde moro e meu sexo?

A screenshot of a web form for submitting a complaint to the Senate Ombudsman. The form includes fields for 'Seu nome(s)', 'Endereço', 'Cidade', 'Estado', 'País', 'Sexo', 'Faixa etária', 'Nível de escolaridade', and 'Unidade da Federação'. There are also radio buttons for 'Resposta por e-mail' and 'Resposta por carta postal'. A green checkmark is overlaid on the right side of the form, indicating that the information has been successfully submitted.

A Ouvidoria solicita esses dados porque considera importante saber de onde partem as manifestações, a idade dos cidadãos que registram as mensagens, além das outras informações pessoais. Com base nesses dados, a Ouvidoria elabora, todo mês, um relatório estatístico, que fica disponível no portal do órgão. Esclarecemos, contudo, que, no relatório, é mantido sob sigilo o nome do cidadão.

## Preciso deixar os meus contatos ao registrar a minha manifestação?

Sim, é fundamental deixar o endereço, seja residencial ou eletrônico, para que a Ouvidoria entre em contato caso precise de informações e esclarecimentos adicionais, e responda à sua manifestação.

---

## O que acontece com a minha manifestação?

Toda manifestação é submetida à apreciação da Ouvidoria. Dependendo do caso, é encaminhada a parlamentares, servidores ou órgãos do Senado Federal envolvidos com o assunto abordado ou que podem ajudar a esclarecê-lo. Concluída a fase de coleta de informações e esclarecimentos, a resposta é enviada ao cidadão.

---

## Qual prazo a Ouvidoria tem para responder às manifestações?

A Ouvidoria deve responder ao cidadão em até 30 dias úteis, a contar da data do registro da mensagem pelo órgão.



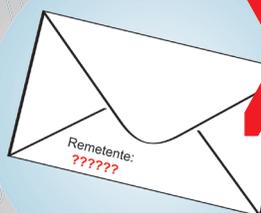
## O que está fora da competência da Ouvidoria do Senado?

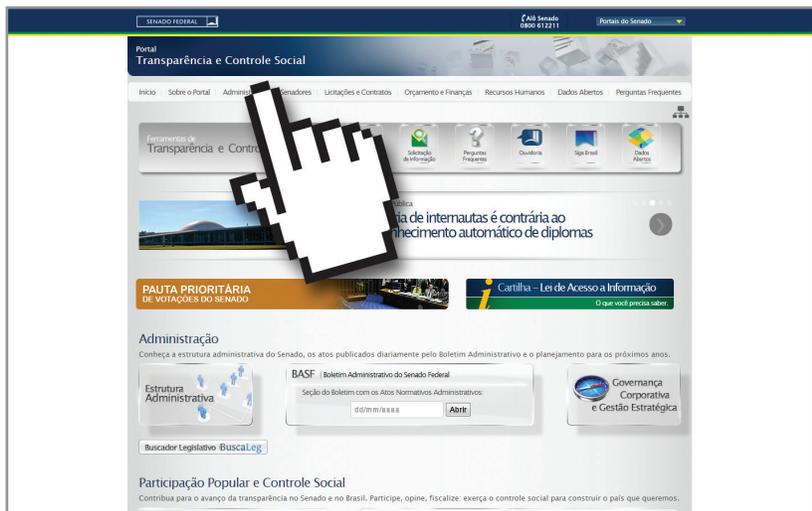
A Ouvidoria do Senado não atende manifestações formuladas em nome de terceiros nem dá andamento a questões relacionadas a prefeituras, câmaras de vereadores, governos estaduais, assembleias legislativas, governo federal, Câmara dos Deputados, tribunais, entre outros. O órgão também não faz pareceres jurídicos de processos nem trata de questões administrativas referentes a servidores do Senado e a funcionários que prestam serviço à instituição.

---

## Quais manifestações não são respondidas pela Ouvidoria?

Manifestações anônimas e as que trazem ameaças, insultos e expressões de baixo calão, além daquelas encaminhadas com boatos e com cópia de matérias jornalísticas.





## Por meio da Ouvidoria do Senado posso obter informações asseguradas pela Lei de Acesso à Informação?

Esse tipo de informação pode ser obtido pela internet, no [Portal Transparência e Controle Social](#), no qual o cidadão pode obter informações públicas relacionadas ao Senado e asseguradas pela Lei de Acesso à Informação.

Para ter acesso a dados sobre licitações e contratos, despesas, auditorias, relatórios, concursos públicos, cotas e subsídios parlamentares, além de outros temas, basta acessar [www.senado.leg.br/transparencia](http://www.senado.leg.br/transparencia).

## Onde posso acompanhar os trabalhos da Ouvidoria do Senado?

- Portal:  
[www.senado.leg.br/ouvidoria](http://www.senado.leg.br/ouvidoria)
- Visita presencial à Ouvidoria

MESA DO SENADO

PRESIDENTE

senador Renan Calheiros

PRIMEIRO-VICE-PRESIDENTE

senador Jorge Viana

SEGUNDO-VICE-PRESIDENTE

senador Romero Jucá

SECRETÁRIOS

PRIMEIRO SECRETÁRIO

senador Flexa Ribeiro

SEGUNDA SECRETÁRIA

senadora Ângela Portela

TERCEIRO SECRETÁRIO

senador Ciro Nogueira

QUARTO SECRETÁRIO

senador João Vicente Claudino

senadora LÚCIA VÂNIA  
ouvidora-geral do Senado

SECRETÁRIA-GERAL DA MESA

Claudia Lyra Nascimento

OUVIDORIA

Assessor especial  
Heldo Vitor Mulatinho

Assessoria de Imprensa  
Fábia Belém | Adriano Marquez

Coordenação  
Regina Bezerra da Silva Fontes

Colaboradores  
Cinthia Ferreira Leite | Livia Rodrigues Costa

Saiba mais sobre a  
Ouvidoria do Senado Federal

[www.senado.leg.br/ouvidoria](http://www.senado.leg.br/ouvidoria)

