

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.gov.br/ouvidoria](http://www.senado.gov.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.
- Facebook: [facebook.com/OuvidoriaSenado](https://facebook.com/OuvidoriaSenado)
- Twitter: [@OuvidoriaSenado](https://twitter.com/OuvidoriaSenado)

## 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 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](http://www.senado.gov.br/transparencia/), 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.gov.br/transparencia/](http://www.senado.gov.br/transparencia/).

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

- Portal:  
[www.senado.gov.br/ouvidoria](http://www.senado.gov.br/ouvidoria)
- Facebook: [facebook.com/OuvidoriaSenado](https://facebook.com/OuvidoriaSenado)
- Twitter: @OuvidoriaSenado
- 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 | Lívia Rodrigues Costa

Saiba mais sobre a  
Ouvidoria do Senado Federal  
[www.senado.gov.br/ouvidoria](http://www.senado.gov.br/ouvidoria)  
Facebook: [facebook.com/OuvidoriaSenado](https://facebook.com/OuvidoriaSenado)  
Twitter: @OuvidoriaSenado

