

# OUVIDORIA

DO SENADO FEDERAL

CARTA DE SERVIÇOS



SENADO FEDERAL





# **CARTA DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA DO SENADO FEDERAL**

**Ouvidoria**



# APRESENTAÇÃO

---

Ouvidorias são instrumentos de participação e de exercício da democracia presentes em diferentes níveis de governo. Elas representam uma importante ferramenta de gestão que, por meio de informações recebidas da população, ajudam a identificar desserviços, bem como bons exemplos na prestação dos serviços públicos, atuando, também, como uma fonte mediadora entre a população e as administrações. As ouvidorias são legitimadas como instâncias valiosas para a gestão, subsidiando ainda a formulação, a implementação e a avaliação de atuais e de novas gestões, o que propicia a elaboração e o aperfeiçoamento de suas perspectivas e ações.

Na elaboração do texto constitucional de 1988, conhecido como Constituição “Cidadã”, e, num período de redemocratização no Brasil, sob perspectivas da efetividade da participação popular, no sentido mais amplo do termo, ficava clara a abertura definitiva da administração à participação de todos, como podemos notar no inciso XXXIII do artigo 5º; “têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas as exceções; [...]”; e, no § 3º do artigo 37, o qual prevê que “A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando sobre, entre outras questões, reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, manifestações sobre a garantia da manutenção de serviços de atendimento ao usuário, sobre o controle da qualidade dos serviços prestados [...] etc.”

Já em 2012, entra em vigor a Lei nº 12.527/2011, Lei Geral de Acesso à Informação – LAI – que, com o objetivo de garantir definitivamente ao cidadão o pleno conhecimento acerca das ações do governo, missão e objetivos dos órgãos que o compõem, passa a definir quais informações são acessíveis e não acessíveis, fixar prazos para tratamento de solicitações, criar procedimentos para recursos, bem como condições para o cumprimento da lei.

Sob as constantes demandas trazidas pela população em geral, considerando-se a rápida informatização de informações, a administração pública, mesmo já legalmente bem estruturada para tratar do manejo das informações públicas, buscou, por meio da Lei nº 13.460/2017, cuidar da participação, da proteção e da defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, sobretudo levando em consideração o caráter informativo de suas ações, conforme descrito, a exemplo, em seu artigo 7º e § 1º, que “Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário”, a qual deve informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

## DO OUVIDOR PARA O CIDADÃO

O cargo de Ouvidor-Geral é exercido por um(a) senador(a) escolhido(a) pela Presidência do Senado Federal para mandato de dois anos. Atualmente, ocupa esta função no Senado Federal o senador Márcio Bittar, nascido em Franca/SP, em 28 de junho de 1963. É um político "liberal conservador", com atuação no Acre.

Sua trajetória:

- ✓ Em 1994 cumpriu mandato de deputado estadual;
- ✓ Em 1998 foi eleito deputado federal;
- ✓ Em 2010 conquistou seu segundo mandato de deputado federal;
- ✓ Em 2018 se elegeu como senador pelo MDB.
- ✓ No Senado Federal, ocupa os cargos de:
- ✓ Ouvidor-Geral;
- ✓ Vice-Lider do Governo no Congresso Nacional
- ✓ Representante do Parlamento no Mercosul;



Como titular, é membro da Comissão de Educação Cultura e Esporte – CE; da Comissão de Relações Exteriores e Defesa Nacional – CRE; da Comissão Parlamentar Mista de Inquérito – Fake News – CPMI das Fake News; entre outras.

O senador tem demonstrado sua preocupação em defender que o papel da Ouvidoria da Casa seja o de, entre outros, “[...]garantir informações ao cidadão. Transparência e informação são fundamentais na democracia. Ao estabelecer e divulgar padrões de qualidade, os órgãos se comprometem com a excelência do atendimento, tornando-o cada vez mais acessível à população. Ocorrendo isso, a Ouvidoria está cumprindo com seu dever”, afirma o ouvidor.

Ele destaca ainda que “a Ouvidoria do Senado Federal tem o dever de elevar o padrão dos serviços prestados aos cidadãos, assim como incentivar a capacidade dos órgãos públicos para que forneçam os serviços desejados pela população”.

**MARCIO BITTAR**  
Senador da República  
Ouvidor-Geral do Senado Federal



A Ouvidoria é composta por uma coordenação administrativa e conta com uma equipe de atendimento formada por 48 pessoas, sendo: 30 operadores de telemarketing, 2 encarregados de turma (supervisores), 10 pós-atendentes, 2 supervisores de pós-atendimento, 1 supervisor de qualidade, 2 supervisores de treinamento e capacitação e 1 encarregado-geral.

# OUVIDORIA DO SENADO FEDERAL

A Ouvidoria do Senado Federal é um espaço criado pelo Ato da Comissão Diretora nº 5 e pela Resolução nº 1, ambos de 2005, e regulamentado por meio do Ato da Mesa do Senado Federal nº 1 de 2011. Este espaço foi criado para estabelecer o elo entre o cidadão e o Senado Federal, com a principal finalidade de atender uma necessidade da população, que buscava meios para ampliar a sua participação social e se fazer representar na construção de um processo cada vez mais democrático.

## MISSÃO DA OUVIDORIA DO SENADO FEDERAL

A Ouvidoria tem como principais objetivos prestar informações aos cidadãos e receber e registrar sugestões, denúncias, críticas, reclamações, elogios e solicitações a respeito do Senado, dos senadores e do Congresso Nacional e encaminhá-las, conforme sua pertinência, aos destinatários.

Orientada por princípios e fundamentos previstos no ordenamento jurídico brasileiro, a Ouvidoria da Casa tem a missão de ser um canal aberto e direto de comunicação da sociedade com o Senado e de fomentar a participação do cidadão no processo de aprimoramento dos serviços legislativos e administrativos da Casa.



## AÇÕES DA OUVIDORIA DO SENADO FEDERAL

---

Atuante e presente em inúmeros eventos, a Ouvidoria do Senado Federal, comprometida com a transparência da Casa e principalmente com o fortalecimento da cidadania, faz uma gestão ativa em atendimento à legislação, bem como cria e participa de ações, fomentando dessa forma o controle social:

- Associação Brasileira das Escolas do Legislativo e de contas – ABEL XXXIII encontro da ABEL - Campo Grande/MS – 5, 6 e 7/6/2019
- Webinar Ouvidoria Inova 2019. Auditório do Interlegis/Brasília – DF – 26/6/2019
- Assinatura do Termo de Cooperação entre o Senado Federal e Conselho Nacional dos Ouvidores do Ministério Público dos Estados e da União – CNOIMP. Gabinete do senador ouvidor do Senado Federal – Márcio Bittar – Brasília –DF – 20/8/2019
- Seminários Regionais de Ouvidoria – Olinda/PE – 10 e 11/9/2019
- Reunião da Rede de Ouvidorias, Assembleia Legislativa de Recife – Recife/PE – 12/9/2019
- 13º Seminário Nacional Ouvidores & Ouvidorias e 5º Seminário Internacional Ouvidores, Defensores Del Pueblo & Ombudsman – Integridade, Compliance e Governança no mundo contemporâneo – Rio de Janeiro/RJ – 25, 26 E 27/9/2019
- Ação para Mapeamento e Integração de Ouvidorias do Legislativo na esfera estadual– Brasília/DF – em execução

## CANAIS DE ATENDIMENTO

---

Com o objetivo de facilitar a comunicação entre a sociedade e a Instituição, a Ouvidoria do Senado Federal disponibiliza diversas formas de contato:

### SITE DO SENADO FEDERAL



No site do Senado Federal - <http://www.senado.leg.br/Ouvidoria>, o cidadão tem acesso fácil e rápido ao formulário eletrônico para o envio de suas manifestações.

### ATENDIMENTO PRESENCIAL

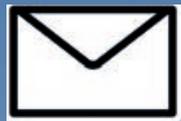
Disponível a qualquer cidadão, de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h, na sua sede, na Via N2 / Anexo D, Bloco 4 / Gráfica do Senado Federal / 70165-900 / Brasília - DF.

### CENTRAL DE ATENDIMENTO

Por meio do número 0800 061 2211, de segunda a sexta-feira, das 08h às 19h, a Casa disponibiliza contato direto, incluindo ligações de celulares.

### POR VIA POSTAL

As demandas podem ser encaminhadas pelos Correios para o endereço Via N2 / Anexo D, Bloco 4 / Gráfica do Senado Federal / 70165-900 Brasília - DF



**SENADO  
FEDERAL**

## **REQUISITOS PARA ACESSO AO SERVIÇO**

Para o registro de qualquer manifestação na Ouvidoria do Senado Federal, não é exigido qualquer tipo de documento de identificação do cidadão, mas é importante o fornecimento de algumas informações, como nome e uma forma de contato para que o cadastro não seja anônimo e a resposta seja enviada. Informações de perfis, como gênero, UF, faixa etária e escolaridade, são solicitadas pela Ouvidoria de forma a alimentar os relatórios de gestão e promover o controle social por meio da participação popular.

## **PRAZOS DE ATENDIMENTOS**

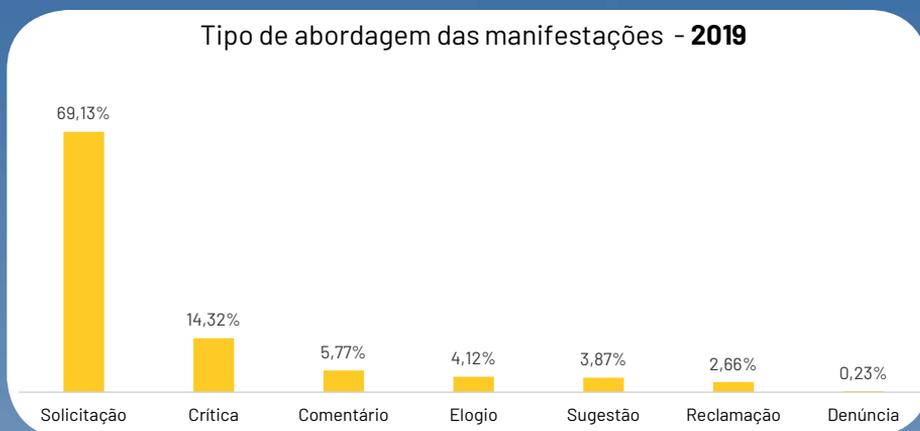
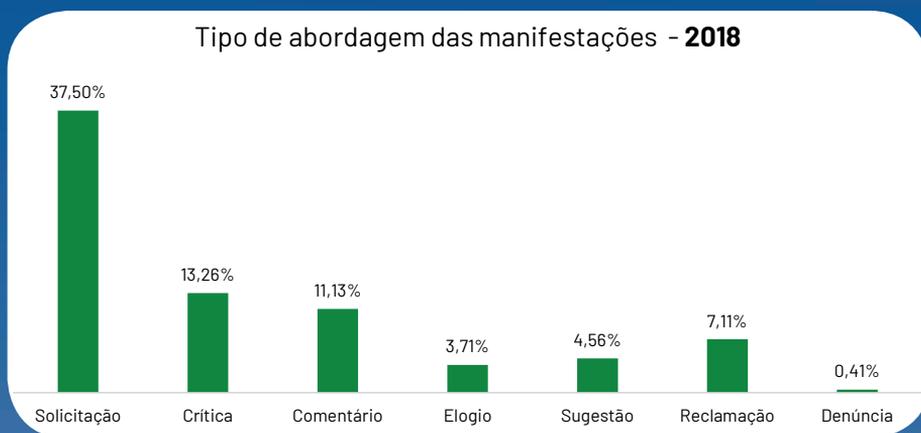
Esta Ouvidoria, apesar do que prescreve a Lei 13.460/2017, em seu artigo 16, o qual prevê que haja uma resposta conclusiva por parte deste órgão, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, adota o prazo para resposta de até 30 (trinta) dias úteis, previsto no ato da Mesa Diretora do Senado Federal nº 1, de 2011. A adoção deste último prazo está respaldada pelo artigo 17 daquela lei, que determina que cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias por meio de seus atos normativos.

Já para as solicitações com base na Lei de Acesso à informação – LAI, de acordo com o seu artigo 11, o órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder a informação de imediato e, não sendo possível conceder esse tipo de acesso, deverá fazê-lo em prazo não superior a 20 (vinte) dias. Esse prazo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

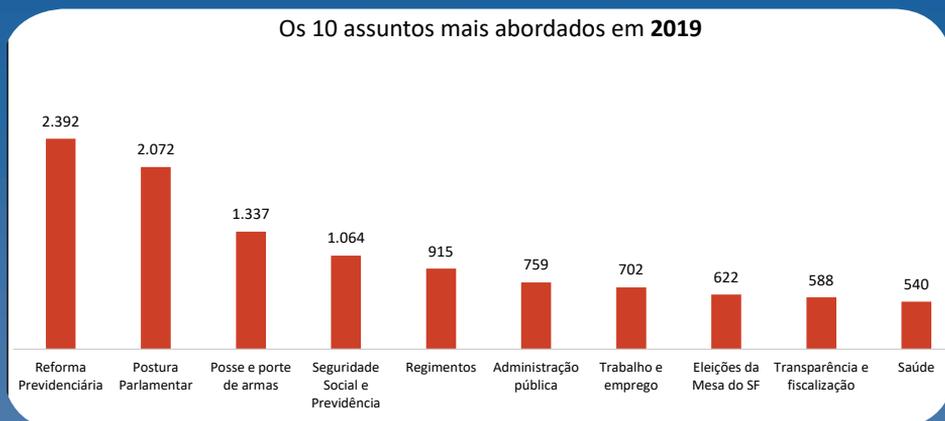
# OUVIDORIA DO SENADO FEDERAL EM NÚMEROS

Durante o ano de 2018, foram recebidas o total de 72.231 ligações. Até o dia 30 de setembro de 2019, registramos 53.083 ligações recebidas de todo o Brasil.

Abaixo, temos gráficos com os tipos de abordagem das manifestações registradas na Ouvidoria do Senado Federal em 2018 e 2019:



Abaixo, temos gráficos com os assuntos mais abordados nas manifestações registradas na Ouvidoria do Senado Federal em 2018 e 2019:



Atualmente, a Ouvidoria do Senado Federal atua como um canal de escuta qualificada entre cidadão e órgãos, promove a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade e ainda aprimora os procedimentos de trabalho. Esse canal de Ouvidoria ganha cada vez mais espaço, pois o cidadão se torna cada vez mais participativo.

# Ouvidoria do Senado Federal Fortalecendo a Democracia





# **Mesa Diretora do Senado Federal**

## **Biênio 2019–2020**

**Senador Davi Alcolumbre**  
**PRESIDENTE**

**Senador Antonio Anastasia**  
**PRIMEIRO-VICE-PRESIDENTE**

**Senador Lasier Martins**  
**SEGUNDO-VICE-PRESIDENTE**

**Senador Sérgio Petecão**  
**PRIMEIRO-SECRETÁRIO**

**Senador Eduardo Gomes**  
**SEGUNDO-SECRETÁRIO**

**Senador Flávio Bolsonaro**  
**TERCEIRO-SECRETÁRIO**

**Senador Luis Carlos Heinze**  
**QUARTO-SECRETÁRIO**

**SUPLENTES DE SECRETÁRIO**  
**Senador Marcos do Val**

**Senador Weverton**  
**Senador Jaques Wagner**

**Senadora Leila Barros**

**Ilana Trombka**  
**DIRETORA-GERAL**

**Luiz Fernando Bandeira de Mello Filho**  
**SECRETÁRIO-GERAL DA MESA**



SENADO FEDERAL

