

# Como fazer denúncias e reclamar os seus direitos

O Poder Legislativo é responsável por elaborar leis que regem a vida dos cidadãos. Algumas garantem direitos, como os que resguardam o consumidor e o trabalhador, e outras protegem pessoas em situações de fragilidade, como crianças, idosos, mulheres. Também fixam obrigações e proibições que beneficiam a população como um todo: por isso, é proibido desmatar áreas próximas aos rios ou fazer barulho demais à noite.

Mas, e se a lei não estiver sendo cumprida, o que se pode fazer para defender direitos? Nesse caso, é preciso denunciar e buscar ajuda nas instituições adequadas, que existem justamente para isso.

Com o intuito de conscientizar a população sobre as formas de cobrar o respeito aos seus direitos, o Senado promoveu em agosto uma campanha no Facebook com o apoio de instituições como o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Ministério da Justiça, Superior Tribunal de Justiça (STJ), Tribunal de Contas da

União (TCU), entre outras. A publicação, com o título “E agora, quem poderá me defender?”, foi compartilhada 28 mil vezes, recebeu mais de 50 mil curtidas e gerou quase 3 mil comentários, alcançando mais de 3 milhões de pessoas.

Veja a seguir uma lista que mostra alguns dos problemas mais comuns e a forma de denunciá-los. Ela também pode ser acessada na página oficial do Senado no Tumblr, disponível no endereço **senadofederal.tumblr.com**.

## VIOLAÇÃO DE DIREITOS EM GERAL

- **A quem recorrer?** Depende do caso, da gravidade. Há situações que poderão ser resolvidas por meio da **ouvidoria** do órgão, há situações que necessitarão da intervenção do **Poder Judiciário**. Quando a violação de direitos atinge muitas pessoas, faça a denúncia no **Ministério Público** — federal, estadual, depende do caso. Na dúvida, consulte um advogado.
- **Como?** Procure se informar sobre seus direitos e sobre os órgãos responsáveis pela fiscalização deles. Pesquise na internet o telefone ou o endereço da ouvidoria do órgão e entre em contato. Dependendo do caso, procure o promotor de justiça da sua cidade ou recorra ao Ministério Público (<http://bit.ly/encontrarMP>).

## CORRUPÇÃO

- **A quem recorrer?** Se você tem conhecimento de algum caso específico de corrupção, você pode fazer a denúncia ao **Ministério Público Federal (MPF)**, à **Controladoria-Geral da União (CGU)**, ao **Tribunal de Contas da União (TCU)**. Quando a denúncia envolver órgão estadual, a denúncia pode ser feita ao Ministério Público de seu estado, à controladoria local ou ao Tribunal de Contas do estado (TCE). No caso dos órgãos municipais, algumas prefeituras têm controladoria.
- **Como?** Ministério Público Federal (<http://bit.ly/cidadaoMPF>), CGU e controladorias estaduais (<http://bit.ly/sistemaOuvidorias>), TCU e TCEs (<http://bit.ly/denunciaTCU>), Ministério Público nos estados e no DF (<http://bit.ly/encontrarMP>).

## NECESSIDADE DE ACESSORIA JURÍDICA

- **A quem recorrer?** Procure um **advogado**. Caso não possa pagar, procure a **Defensoria Pública** de seu estado.
- **Como?** É necessário comparecer em um dos postos da Defensoria Pública do seu estado. Veja aqui os telefones e endereços da Defensoria Pública do seu estado (<http://bit.ly/defensoriasSTF>). Se em sua comarca não houver Defensoria Pública, redija um requerimento ao juiz da comarca explicando a situação e pedindo que ele indique um advogado dativo (que será pago pelo estado).

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

- **A quem recorrer?** **Procon** — Instituto de Defesa do Consumidor ou, em última instância, ao **Ministério da Justiça** (Senacon).
- **Como?** Por meio do link: [www.portaldoconsumidor.gov.br](http://www.portaldoconsumidor.gov.br) ou <http://bit.ly/ouvidoriaMJ>.

## SERVIÇOS DE TELEFONIA, INTERNET E TV POR ASSINATURA

- **A quem recorrer?** **Anatel** — Agência Nacional de Telecomunicações.
- **Como?** Por meio do Fale Conosco do site deles: <http://bit.ly/suporteAnatel>.

## PASSAGENS AÉREAS E VOOS

- **A quem recorrer?** **Anac** — Agência Nacional de Aviação Civil e juizados especiais em alguns aeroportos.
- **Como?** Por meio do formulário eletrônico no link: <http://bit.ly/atendimentoAnac>. Alguns aeroportos dispõem de juizados especiais destinados a resolver problemas urgentes relacionados a passagens aéreas.

## CRIMES AMBIENTAIS

- **A quem recorrer?** **Ibama** — Instituto Brasileiro de Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis e **Batalhão Ambiental da Polícia Militar**.
- **Como?** Ouvidoria do Ibama: 0800 618080 ou BAPM: <http://bit.ly/policiaAmbiental>.

## CRIMES PELA INTERNET

- **A quem recorrer?** **Polícia Federal** e **Ministério Público Federal**.
- **Como?** Por meio dos formulários nos sites: <http://bit.ly/denunciaPF>, <http://bit.ly/cidadaoMPF> e <http://bit.ly/hotlineSafernet>.

## SUS, HOSPITAIS PÚBLICOS

- **A quem recorrer?** **Ministério da Saúde**.
- **Como?** Disque 136.

## PLANOS DE SAÚDE

- **A quem recorrer?** **ANS** — Agência Nacional de Saúde Suplementar.
- **Como?** Disque ANS: 0800 7019656.

## REMÉDIOS, ALIMENTOS, FALTA DE HIGIENE EM LUGARES PÚBLICOS

- **A quem recorrer?** **Anvisa** — Agência Nacional de Vigilância Sanitária.
- **Como?** Por meio do link: <http://bit.ly/denunciaAnvisa>.

## ÓRGÃOS DO PODER JUDICIÁRIO

- **A quem recorrer?** Se você tem alguma reclamação em relação à atuação de um juiz, um tribunal, um fórum, você deve procurar, em primeiro lugar, a **ouvidoria** do respectivo tribunal. Nos casos de processos parados na Justiça ou reclamações disciplinares, você pode procurar o **CNJ** — Conselho Nacional de Justiça.
- **Como?** Você encontra os meios de contato com as ouvidorias dos tribunais de Justiça de todos os estados e também da Justiça Federal e dos tribunais superiores no link <http://bit.ly/ouvidoriasCNJ>. Para falar com a ouvidoria do CNJ, acesse <http://bit.ly/ouvidoriaCNJ> (lá estão especificados os casos em que o CNJ atua).

## VIZINHO BARULHENTO

- **A quem recorrer?** **Polícia Militar**.
- **Como?** Disque 190.

## VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER

- **A quem recorrer?** **Secretaria de Política para as Mulheres da Presidência da República**.
- **Como?** Disque 180.

## MAUS-TRATOS A CRIANÇAS E ADOLESCENTES OU PRESENÇA DELES EM AMBIENTES INADEQUADOS

- **A quem recorrer?** **Conselho Tutelar**.
- **Como?** Você encontra um arquivo com os telefones de todos os conselhos tutelares do Brasil no link <http://bit.ly/cadastroConselhos>.

## VIOLÊNCIA CONTRA CRIANÇAS, ADOLESCENTES, IDOSOS, PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, LGBT

- **A quem recorrer?** **Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República**.
- **Como?** Disque 100.

## VIOLAÇÃO DE DIREITOS TRABALHISTAS

- **A quem recorrer?** **Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego** ou **Ministério Público do Trabalho (MPT)**.
- **Como?** Procure os postos de atendimento no seu estado: <http://bit.ly/atendimentoTrabalho>. Ou denuncie aqui: <http://bit.ly/denunciaMPT>.

## LEVE E GANHE PROPAGANDA ENGANOSA

- **A quem recorrer?** **Conar** — Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária e **Procon**.
- **Como?** Conar (<http://www.conar.org.br>) ou Procon (<http://bit.ly/listaProcons>).

## BANCOS E OUTRAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

- **A quem recorrer?** Em primeiro lugar, à **ouvidoria** do próprio banco. Se não der resultado, denuncie e reclame no **Banco Central**.
- **Como?** Por meio dos links: ouvidorias dos bancos (<http://bit.ly/ouvidoriasBC>) ou Banco Central (<http://bit.ly/reclamacoesBC>).

## TRÂNSITO, ESTACIONAMENTO EM LOCAL PROIBIDO

- **A quem recorrer?** Ao **Detran** de seu estado.
- **Como?** Procure o telefone do Detran do seu estado no link: <http://bit.ly/listaDetrans>.