

# Perguntas Frequentes

## Ouvidoria

### **Ouvidoria e Manifestações:**

- 1 - O que é uma ouvidoria?
- 2 - O que é uma manifestação?
- 3 - Quais são os tipos de manifestação?
- 4 - Quem pode se manifestar?
- 5 - Como posso fazer uma manifestação?
- 6 - Preciso me identificar para fazer uma manifestação? Há possibilidade de fazer uma manifestação de forma anônima?
- 7- Qual o prazo para receber a resposta?
- 8- Como acompanhar o andamento da minha manifestação ou ver a resposta da minha manifestação?
- 9- É possível alterar minha manifestação depois que foi enviada?

### **Denúncia:**

Posso fazer denúncia anônima?

- 10 - Posso denunciar vários fatos em uma só denúncia?

### **Relatórios e Dados:**

- 11 - Onde posso encontrar dados e/ ou informações estatísticas sobre as ouvidorias?

### **Respostas**

#### **Ouvidoria e Manifestações:**

##### **1 - O que é uma ouvidoria?**

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

##### **2 - O que é uma manifestação?**

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode

auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

### **3 - Quais são os tipos de manifestação?**

- SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;
- CRÍTICA/RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- PEDIDO DE INFORMAÇÃO: Se você quer ter acesso à informação pública.

### **4 - Quem pode se manifestar?**

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

### **5 - Como posso fazer uma manifestação?**

A manifestação pode ser feita de forma presencial, pela Internet, ou por telefone, a depender das disponibilidades da ouvidoria e das necessidades do usuário.

### **6 - Preciso me identificar para fazer uma manifestação? Há possibilidade de fazer uma manifestação de forma anônima?**

As manifestações podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima.

### **7 - Qual o prazo para receber a resposta?**

O prazo para resposta é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

### **8- Como acompanhar o andamento da minha manifestação ou ver a resposta da minha manifestação?**

**MANIFESTAÇÃO ONLINE:** Acesse o Portal da Transparência na aba acesso a informações, clique em Consultar manifestação. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação .

**MANIFESTAÇÃO PRESENCIAL:** Acesse o endereço fornecido no protocolo, digite o número do protocolo fornecido no ato da manifestação/denúncia.

### **9 - É possível alterar minha manifestação depois que foi enviada?**

Não é possível alterar a sua manifestação após o envio.

**Denúncia:**

**10 - Posso denunciar vários fatos em uma só denúncia?**

Sim. No entanto, a fim de agilizar as apurações é aconselhável que sejam registradas manifestações para cada fato/ área temática denunciada (saúde, educação, cultura entre outros).

**Relatórios e Dados:**

**11- Onde posso encontrar dados e/ ou informações estatísticas sobre as ouvidorias?**

Acesse o Portal da Transparência na aba acesso a informações, clique em Estatísticas de Atendimento.