

## 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 - Preciso me identificar para fazer uma manifestação? Há possibilidade de fazer uma manifestação de forma anônima?
- 6- Qual o prazo para receber a resposta?
- 7- Como acompanhar o andamento da minha manifestação ou ver a resposta da minha manifestação?
- 8- É possível alterar minha manifestação depois que foi enviada?

#### **Denúncia:**

- 9- Posso denunciar vários fatos em uma só denúncia?
- 10- Eu, servidor público, serei penalizado por fazer uma denúncia?

#### **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

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

- **SIMPLIFIQUE:** Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!
- **SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;
- **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e
- **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** Se você quer ter acesso à informação pública.

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

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

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

As manifestações do tipo Simplifique; Sugestão; Elogio; Solicitação e Pedido de Acesso necessitam necessariamente da realização de cadastro no sistema.

Já as manifestações do tipo Denúncia e Reclamação podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação.

Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

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

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

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

Acesse o sistema e clique em Consultar manifestação. Se você for cadastrado, acesse o sistema, informe seu e-mail e senha. O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação.

Se você não tiver ativado o seu cadastrado, na tela principal do sistema, informe o número de protocolo e o código de acesso gerado durante o registro da manifestação. Clique em consultar para visualizar o andamento da manifestação.

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

Não é possível alterar a sua manifestação após o envio. Porém, se a ouvidoria solicitar uma complementação, você poderá complementar sua manifestação, oferecendo informações e/ ou anexos adicionais. Para isso, é necessário acessar o sistema, detalhar sua manifestação e clicar em "Complementar".

### **9 - 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).

### **10- Eu, servidor público, serei penalizado por fazer uma denúncia?**

Não. O servidor não pode ser penalizado por informar sobre a prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento à autoridade competente, de acordo com o artigo 126-A, da Lei nº 8.112/90.