

Perguntas Frequentes ouvidoria

| [XML↓](#) | [CSV↓](#) | [PDF↓](#) | [IMPRIMIR↓](#) |

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 e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

As atividades da ouvidoria não se resumem a receber e encaminhar o que chega. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

[Voltar para o topo](#)

2 - O que é uma manifestação?

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. 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 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.

4 - Como posso fazer uma manifestação?

A manifestação pode ser feita de forma presencial, pela Internet, por carta, ou por telefone, dependendo da ouvidoria de seu interesse. Para saber qual o tipo de atendimento utilizado, consulte a lista disponível no menu Lista de Ouvidorias.

5 - Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

6 - É preciso se cadastrar no sistema?

Não. É possível registrar e consultar o andamento da sua manifestação sem fazer cadastro no sistema. No entanto, quando você tem um perfil e faz *login*, o histórico de todas as suas manifestações fica disponível para consulta.

7 - Se eu não quiser me identificar, posso fazer uma manifestação anônima?

Sim, mas se você registrar uma manifestação anônima não receberá um número de protocolo e nem receberá resposta da ouvidoria. Você também pode se identificar e pedir acesso restrito aos seus dados.

8 - É possível incluir anexos na manifestação?

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas e arquivos no formato PDF

9 - Qual o prazo para receber a resposta?

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

Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva (resposta final), ou solicitar informações adicionais.

10 - Quando o prazo de resposta não é respeitado pela ouvidoria, como devo proceder?

Quando o prazo não for cumprido, você poderá reclamar à Ouvidoria-Geral da União para que as medidas sejam adotadas.

11 - Onde eu posso ver a resposta?

Quando você fizer uma nova manifestação e quando a ouvidoria responder, será enviado um e-mail. Lembre-se, porém, de que, você não receberá resposta de uma manifestação anônima.

Você também pode consultar o andamento e a resposta das suas manifestações através do sistema. Para isso, utilize a opção **Consultar manifestação**.

12 - Como acompanhar o andamento da minha manifestação?

Acesse o sistema e clique em **Consultar manifestação**. Se você for cadastrado, 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 for cadastrado, informe o número de protocolo e o seu e-mail utilizado durante o registro da manifestação. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação.

13 - Posso denunciar vários fatos em uma só denúncia?

Para agilizar a apuração, solicitamos que seja feita uma manifestação para cada fato diferente (saúde, educação, entre outros).

14 - 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

15 - Posso desistir de denúncia feita por mim? O que devo fazer?

Sim. Você poderá enviar uma nova manifestação, mencionando o número de protocolo da denúncia - exemplo:), informando sua desistência.

No entanto, o órgão poderá utilizar de tais informações, caso entenda relevante, preservando a identidade do denunciante.