

DÚVIDAS E PERGUNTAS FREQUENTES

OUVIDORIA

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 proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;
- **Crítica/Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- **Elogio:** Demonstração de 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:** Quando o cidadão deseja 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 da disponibilidade 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?

- **Manifestação Online:** Acesse o Portal da Transparência, clique na aba **Acesso à Informação** e depois em **Consultar manifestação**. Clique em **Detalhar** para visualizar o andamento.
- **Manifestação Presencial:** Acesse o endereço fornecido no protocolo e digite o número do protocolo para consulta.

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

Não. Após o envio, não é possível realizar alterações na manifestação.

DENÚNCIA

10 - Posso denunciar vários fatos em uma só denúncia?

Sim, é possível. Contudo, recomenda-se que, para agilizar as apurações, sejam feitas manifestações separadas para cada fato ou área temática (como saúde, educação, cultura etc.).

RELATÓRIOS E DADOS

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

Acesse o **Portal da Transparência**, na aba **Acesso à Informação**, e clique em **Estatísticas de Atendimento**.

PROCEDIMENTOS

Procedimento de Realização do Pedido:

O cidadão pode realizar manifestações **de forma presencial, por telefone ou pela internet**, consultando o Portal da Transparência. No site, basta acessar a aba "**Informações**" e clicar em "**Consultar manifestação**" para verificar o andamento.

♦ Procedimento para Eventual Recurso:

Caso o cidadão deseje contestar ou entender melhor a resposta recebida, pode **comparecer ao órgão responsável**, como a ouvidoria ou a procuradoria, para **buscar informações sobre como interpor recurso ou obter esclarecimentos adicionais**.

AUTORIDADES COMPETENTES RESPONSÁVEIS PELA ANÁLISE DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO:



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DE LISBOA - PIAUÍ

CNPJ: 06.553.820/0001-97

Endereço: Rua Anaíta Rocha, nº 32, Centro

Fone: (89) 9 8101-8090 CEP: 64640-000

E-mail: prefeituradesal@gmail.com

- **Ouvidoria**
- **Procuradoria**