Av. Marcos Parente, S/N - Centro
CEP: 64.920-000 - Cristino Castro-PI
CNPJ Nº 06.554.364/0001-08

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;

Av. Marcos Parente, S/N - Centro
CEP: 64.920-000 - Cristino Castro-PI
CNPJ Nº 06.554.364/0001-08

- 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, digita 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.