



O que é a manifestação de Ouvidoria?

- Para a Ouvidoria, fazer uma manifestação é expressar suas necessidades, dúvidas e opiniões. **Existem 5 maneiras de se manifestar:** Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão. Assim, você pode denunciar uma irregularidade, elogiar ou reclamar de uma pessoa ou de um serviço, solicitar uma providência e sugerir uma melhoria na prestação de um serviço público ou política pública.

Como registrar uma manifestação de Ouvidoria ?

- Para que sua manifestação seja bem-sucedida e você atinja seu objetivo de denunciar, elogiar, reclamar, solicitar ou sugerir, é importante que você inclua informações essenciais para que a Ouvidoria entenda a situação e consiga levar a sua manifestação a quem possa adotar as providências para resolver o seu problema. Sem informações completas, a Ouvidoria não consegue ajudar você!

Queremos Ouvir VOCÊ!

E quais são essas informações essenciais?

Lembre-se de que a pessoa que irá atendê-lo na Ouvidoria recebe e analisa várias manifestações de muitas pessoas diferentes todos os dias. Para que você possa ajudá-la a resolver o seu problema, é importante que você busque ser claro e objetivo, levando-a diretamente ao problema que você quer resolver. A principal dica é: informar sempre que possível o **quê**, onde, quando e quem! Vamos explicar melhor cada um destes itens.

O quê: Descreva a situação clara e objetivamente, para que a pessoa que vai analisar a sua manifestação consiga entender bem o fato, pois é preciso que ela entenda o que aconteceu ou o que você está elogiando ou sugerindo, para que ela possa agir.

Onde: Informe o local onde aconteceu o fato (estado, município, órgão, empresa, unidade), pois nem sempre a pessoa que está analisando sua manifestação vai estar no mesmo local que você, e sem esta informação, ela não saberá onde tem de agir.

Quando: Sempre que possível, informe a data (dia e mês) e horário aproximado dos acontecimentos (manhã, tarde ou noite), pois esta informação ajuda na verificação do fato, e algumas vezes na identificação das pessoas envolvidas.



Quem: Se souber, informe o nome das pessoas envolvidas, se possível com sobrenome, para que não reste dúvidas sobre de quem você está reclamando ou quem você está elogiando.

O que devo esperar da Ouvidoria?

Todas as manifestações que chegam à Ouvidoria precisam ser analisadas e respondidas em linguagem cidadã, no prazo de 20 dias, que pode ser prorrogado por mais 20 dias. Mas, se não for possível resolver o seu problema nesse prazo, a Ouvidoria deverá manter você informado sobre o que está sendo feito e não deve passar mais de 30 dias sem dar nenhuma informação.

Como acompanhar a sua manifestação?

Quando você registra uma manifestação, as Ouvidorias costumam fornecer um número de protocolo de atendimento, para que seja possível acompanhá-la, ou seja, saber o que está sendo feito. As manifestações de Ouvidoria registradas no sistema FALA.BR podem ser acompanhadas no sistema pelo número de protocolo ou pelo cadastro do cidadão.

Faça sua manifestação pela internet
Utilize a Plataforma Fala.BR



www.falabr.cgu.gov.br



www.conselhodeusuarios.cgu.gov.br



CANAIS DE ACESSO



ouvidoria@cdp.com.br

sic@cdp.com.br



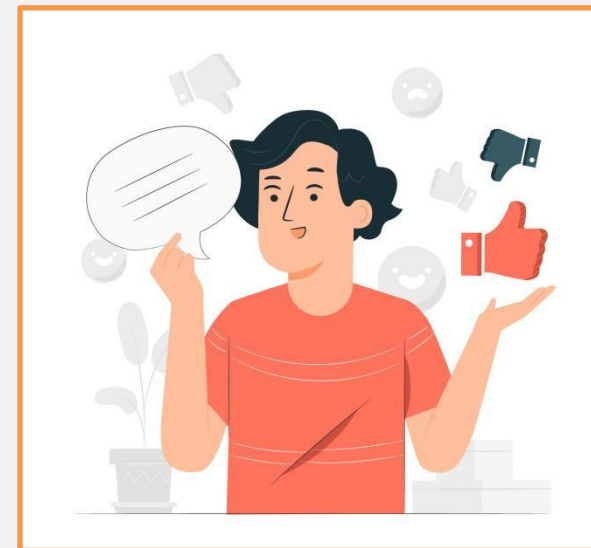
Telefone: 55+ 91 3182-9006
55+ 91 3182-9097
Celular: 55+ 91 99264-6271
Ligação Gratuita: 0800-0912372



End: Av. Presidente Vargas, nº 41
Bairro: Campina
CEP: 66010-000



Segunda a Sexta - 08h00 às 17h00



**Registrando a
Manifestação de Ouvidoria**