

Controladoria-Geral da União

GUIA DO MANIFESTANTE PARA SERVIÇOS PÚBLICOS



2021

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro • 70070-905 – Brasília-DF
www.gov.br/cgu • cgu@cgu.gov.br

Wagner de Campos Rosário

Ministro de Estado da Controladoria-Geral da União

José Marcelo Castro de Carvalho

Secretário-Executivo

Antônio Carlos Bezerra Leonel

Secretário Federal de Controle Interno

Valmir Gomes Dias

Ouvidor-Geral da União

Gilberto Waller Júnior

Corregedor-Geral da União

Roberto César de Oliveira Viegas

Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

João Carlos Figueiredo Cardoso

Secretário de Combate à Corrupção

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU

Copyright © 2021 Controladoria-Geral da União

VOCÊ ESTÁ TENDO PROBLEMAS COM:

Auxílios pagos pelo governo



Iluminação pública



Serviços do SUS



Emissão de documentos



Coleta de lixo



Transporte público



Ensino público (creches, escolas e universidades)



Ou outros serviços que envolvem a administração pública?

Veja aqui o que fazer

Se você está tendo problemas com serviços prestados, ou que deveriam ser prestados pelo seu município, pelo seu estado ou pelo governo federal, você precisa fazer essa informação chegar aos ouvidos de quem pode resolvê-los: o gestor público!

Nesta cartilha, você encontrará dicas importantes para resolver esses problemas.

Todas as pessoas têm o direito a um serviço público de qualidade. E isso é previsto em Lei! Está lá na Lei nº 13.460/2017.

Então, a primeira informação que se deve ter em mente é a de que:

**SERVIÇO PÚBLICO DE QUALIDADE NÃO É FAVOR!
É DEVER DO ESTADO E DIREITO DE TODOS NÓS.**

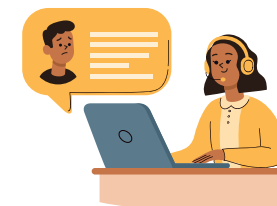


**Mas eu não recebi um
serviço público de qualidade.
O que devo fazer?**

Você deve procurar a Ouvidoria e se manifestar!

A Ouvidoria é o canal que conecta as pessoas e à administração pública. Ela serve para **contribuir com a solução dos problemas enfrentados** por todos nós em relação aos serviços prestados pelos governos.

Você pode usar a Ouvidoria para apresentar reclamações, elogios, sugestões, denúncias e solicitações.



Funciona assim:



Viu algum problema?

Vá à Ouvidoria

- Sugira
- Solicite providência
- Denuncie
- Reclame



Viu algo bom?

Vá à Ouvidoria

- Elogie



E onde eu encontro uma OUIVITORIA?

As Ouvidorias podem oferecer atendimento presencial, pela internet e por telefone.



Atendimento Presencial

São Ouvidorias físicas dentro dos órgãos e entidades que se destinam a ouvir e registrar as manifestações dos cidadãos.

Atendimento Digital

São endereços digitais das ouvidorias, geralmente divulgados dentro do site dos órgãos e entidades.



Atendimento por Telefone

Muitos estados e municípios disponibilizam telefone para contato com a Ouvidoria, que normalmente está divulgado nos sites deles.



SAIBA MAIS: No âmbito do Governo Federal, o canal digital de Ouvidoria é a plataforma Fala.BR: www.falabr.cgu.gov.br.

Para o atendimento digital é importante acessar a página do órgão ou entidade, procurar pela ouvidoria e utilizar o sistema lá disponibilizado. Alguns estados e municípios também usam a plataforma Fala.BR.

MAS, SE LIGA AÍ:

Para que a Ouvidoria possa ajudar a resolver a sua demanda é importante, sempre que possível, você informar:



1) O quê: Escrever o que aconteceu, de forma clara e objetiva.



2) Onde: Informar o local onde aconteceu / acontece o fato (estado, município, secretaria, posto de saúde, etc.).



3) Quando: Se possível, informar a data (dia e mês) e horário aproximado.



4) Quem: Se souber, informe o(s) nome(s) da(s) pessoa(s) envolvida(s).

Ao registrar sua manifestação, anote o número do seu protocolo, para que seja possível acompanhar o andamento depois.



**Será que funciona?
Vou ter alguma resposta?**

Sim! A Ouvidoria tem um prazo de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado até, no máximo, por mais 30 (trinta) dias, para enviar a resposta para sua manifestação.



Ah! Você não precisa explicar os motivos que te levaram a se manifestar. O simples direito de se pronunciar é garantido por lei!



**E se o problema na verdade
for uma irregularidade?**

Bem, a Ouvidoria recebe denúncias também. Elas serão analisadas pelas áreas responsáveis e a identidade de quem denunciou será mantida em sigilo.

Gostei de saber!

Com licença que vou ali usar a ouvidoria para resolver alguns probleminhas!

Agora que você já sabe que tem o direito de conversar com a administração pública, não perca tempo!

O seu papel é fundamental para tornar os serviços públicos cada vez melhores para toda a sociedade!



Impresso na Imprensa Nacional

Tiragem - 200 exemplares