

VAMOS ECLARECER DÚVIDAS SOBRE

**RECLAMAÇÃO  
X DENÚNCIA**

OUVIDORIA

## Reclamação

**É uma expressão de insatisfação por parte de um cidadão em relação a um serviço.**

Entender o que ocorreu; coletar justificativas; buscar soluções conjuntas; fomentar as melhorias.

## **Reclamação**

**É uma expressão de insatisfação por parte de um cidadão em relação a um serviço.**

**Quando um cidadão é mal atendido por um funcionário;**

**Quando o serviço prestado não foi como esperado;**

**Quando houver omissão de algum serviço prestado pelo órgão.**

**Corrigir | Retratar-se | Esclarecer**

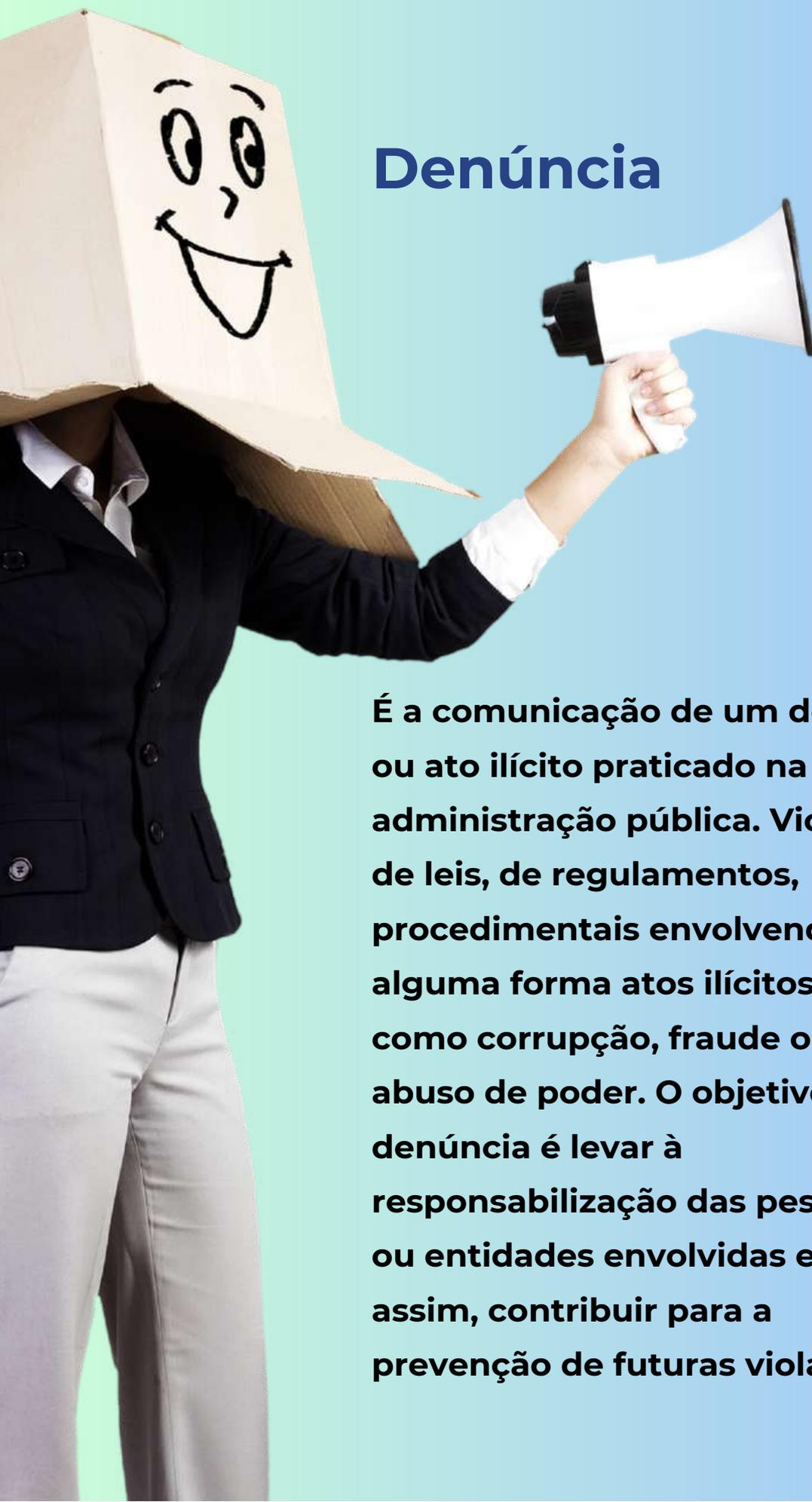
## Denúncia

**É um ato que visa informar as autoridades competentes sobre uma atividade ilegal ou uma suspeita de ilegalidade, que se tenha verificado.**

Levantar informações sem que ninguém saiba que há uma denúncia.

OUVIDORIA

## Denúncia



**É a comunicação de um desvio ou ato ilícito praticado na administração pública. Violação de leis, de regulamentos, procedimentais envolvendo de alguma forma atos ilícitos como corrupção, fraude ou abuso de poder. O objetivo da denúncia é levar à responsabilização das pessoas ou entidades envolvidas e, assim, contribuir para a prevenção de futuras violações.**

OUVIDORIA