



# Perguntas e Respostas

Manifestação Ouvidoria



## 01 - 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.

## 02 - 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.

## 03 - QUAIS SÃO OS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO?

---

**SIMPLIFIQUE:** Se você acha a prestação de um serviço público muito burocrática, poderá apresentar solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio, denominado Simplifique!

**SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

**ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

**RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

**DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

**PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO:** Se você quer ter acesso à informação pública.

## 04 - QUEM PODE SE MANIFESTAR?

---

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

No entanto, segue abaixo a descrição do público alvo da CDC:

- Empregados
- Representantes dos trabalhadores
- Terceirizados
- Agentes do Poder Público.
- Usuários do porto
- Clientes da autoridade portuária: arrendatários.
- Fornecedores e parceiros
- Clientes do complexo portuário: exportadores, importadores e armadores de cargas e passageiros.



## **05 - COMO POSSO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO?**

---

A manifestação pode ser feita de forma presencial, pela Internet, por carta, ou por telefone, a depender das disponibilidades da ouvidoria e das necessidades do usuário.

De toda a forma, na esfera Federal, a manifestação deve ser registrada no sistema e-Ouv na plataforma Fala.BR.

## **06 - O QUE É O FALA.BR (E-OUV)?**

---

O Fala.BR é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (acesso a informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique) a órgãos e entidades do poder público.

Está disponível na Internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>, e funciona 24 horas.

Informações sobre a utilização do Fala.Br estão disponíveis com maior detalhamento e imagens demonstrativas no manual do Fala.Br no endereço: <http://wiki.cgu.gov.br/wiki/index.php/E-Ouv>

## **07 - PRECISO ME IDENTIFICAR PARA FAZER UMA MANIFESTAÇÃO? HÁ POSSIBILIDADE DE FAZER UMA MANIFESTAÇÃO DE FORMA ANÔNIMA?**

---

As manifestações do tipo Reclamação, Simplifique; Sugestão; Elogio; Solicitação e Pedido de Acesso necessitam necessariamente da realização de cadastro no sistema.

Já as manifestações do tipo Denúncia podem ser realizadas tanto mediante cadastro como de forma anônima, sendo que o manifestante que optar pelo anonimato não obterá um número de protocolo e nem receberá uma resposta da ouvidoria para sua manifestação.

Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

## **08 - QUAIS AS GARANTIAS DE PROTEÇÃO À MINHA IDENTIDADE?**

---

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação) e Lei 13.460/2017 (código de defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente o acesso a estas informações.

## **09 - O QUE ACONTECE COM MINHA MANIFESTAÇÃO APÓS O REGISTRO NO FALA.BR?**

---

Quando você registra a manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo:

A ouvidoria poderá responder sua manifestação; solicitar que você a complemente; prestar orientações; encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade, dependendo do caso. Você sempre será comunicado sobre o andamento adotado.



## **10 - QUAL O PRAZO PARA RECEBER A RESPOSTA?**

---

Temos prazos diferentes.

- Para manifestações de reclamação, sugestão, denúncia, solicitação, elogio e simplifique o prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.
- Para pedidos de acesso à informação o prazo é de 20 (vinte) dias podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

## **11- COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA MINHA MANIFESTAÇÃO OU VER A RESPOSTA DA MINHA MANIFESTAÇÃO?**

---

Acesse o sistema e clique em Consultar manifestação. Se você for cadastrado, acesse o sistema, informe seu e-mail e senha. O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação.

Se você não tiver ativado o seu cadastrado, na tela principal do sistema, informe o número de protocolo e o código de acesso gerado durante o registro da manifestação. Clique em consultar para visualizar o andamento da manifestação.

## **12 - É POSSÍVEL ALTERAR MINHA MANIFESTAÇÃO DEPOIS QUE FOI ENVIADA?**

---

Não é possível alterar a sua manifestação após o envio. Porém, se a ouvidoria solicitar uma complementação, você poderá complementar sua manifestação, oferecendo informações e/ ou anexos adicionais. Para isso, é necessário acessar o sistema, detalhar sua manifestação e clicar em "Complementar".

## **13 - ESCREVI UM TEXTO LONGO NA MINHA MANIFESTAÇÃO E O SISTEMA CAIU. O QUE FAZER?**

---

Quando se passam 20 minutos do início do seu acesso, a sessão expira. Por isso, o "sistema cai". Se você tiver muitas informações e acreditar que vai levar um tempo maior para digitá-las, escreva em um documento e inclua como anexo.

## **14 - É POSSÍVEL INCLUIR ANEXOS NA MANIFESTAÇÃO?**

---

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas, arquivos no formato PDF, áudios e vídeos, limitados a 10 anexos por manifestação. Os anexos juntos também não podem superar o tamanho total de 30MB.

## **DENÚNCIA:**

### **15 - 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).

### **16 – EU, SERVIDOR PÚBLICO, OU EMPREGADO PÚBLICO, SEREI PENALIZADO POR FAZER UMA DENÚNCIA?**

Não. O servidor e/ou empregado público não pode ser penalizado por informar sobre a prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento à autoridade competente, de acordo com o artigo 126-A, da Lei nº 8.112/90.

### **17 - POSSO DESISTIR DE DENÚNCIA FEITA POR MIM? O QUE DEVO FAZER?**

Sim. Você poderá enviar uma nova manifestação, mencionando o número de protocolo da denúncia – exemplo: 00106.000XXX/2015-XX), informando da sua desistência.

No entanto, o órgão poderá utilizar de tais informações, caso entenda relevante, preservando a identidade do denunciante.

### **18 - QUAIS SITUAÇÕES POSSO DENUNCIAR?**

Qualquer irregularidade ou suspeita de irregularidade pode ser relatada no nosso Canal de Denúncias, o [Fala.BR](#) – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

Como exemplo, trazemos alguns dos principais assuntos que podem ser denunciados:

- Violação ao Código de Ética da Companhia Docas do Ceará;
- Descumprimento de procedimentos e políticas internas;
- Discriminação ou práticas abusivas;
- Falsificação ou adulteração de documentos e registros;
- Favorecimento ou conflito de interesses (interno e externo);
- Fraudes;
- Recebimento de propina/favores/suborno e demais vantagens indevidas;
- Vazamento ou uso indevido de informações;
- Utilização indevida de bens ou recursos do órgão.

## **19. QUAL A DIFERENÇA ENTRE ANONIMATO E SIGILO?**

---

Todas as denúncias realizadas no Fala.BR são sigilosas, independentemente da identificação do denunciante. Isso significa dizer que todas as informações aqui inseridas são tratadas como confidenciais e somente pessoas autorizadas terão acesso a elas. O anonimato, por sua vez, é a possibilidade de realizar uma denúncia sem se identificar, ou seja, sem inserir seu nome, e-mail, telefone ou outros dados pessoais.

## **RELATÓRIOS E DADOS:**

### **20 - ONDE POSSO ENCONTRAR DADOS E/ OU INFORMAÇÕES ESTATÍSTICAS SOBRE AS OUVIDORIAS?**

---

Atualmente, estatísticas referentes ao atendimento das manifestações registradas no Fala.BR podem ser consultadas na Painel Resolveu. As informações que constam no painel são atualizadas diariamente.

### **21 - O QUE SÃO E PARA QUE SERVEM OS DADOS ABERTOS DAS OUVIDORIAS?**

---

Dados abertos são aqueles que estão disponíveis para todos utilizarem como desejarem. São legíveis por máquinas e não há restrição de licenças, ou mecanismos de controle. Exemplos de utilização: estudos, cruzamentos, geração de estatísticas, ou desenvolvimento de aplicativos. Estes dados estão disponíveis em <https://www.cgu.gov.br/sobre/dados-abertos/arquivos/e-ouv>