

# GUIA PRÁTICO DA CIDADANIA

# FALANDO COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

COLEÇÃO OGU



Ouvidoria-Geral da União  
Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União - CGU

# CARTILHA CIDADÃ

## SUMÁRIO

1. Serviço de qualidade	3
2. Três direitos de acesso	5
3. Se for preciso, você sabe onde reclamar ou a quem pedir ajuda?	8
4. Procurando a ouvidoria	12
5. O que a ouvidoria pode fazer por você?	15
6. Pacto federativo	17
7. Registrando a manifestação de ouvidoria	21
8. O que esperar	24
9. Denúncia, Reclamação ou Solicitação?	27
10. Mais um pouquinho sobre a denúncia	30
11. Sugestões e elogios	34
12. Em último caso	38
Lista de contatos para serviços	41
Glossário	42

**MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO  
E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

SAS, Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro  
70070-905 – Brasília-DF  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

Torquato Jardim

**Ministro da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União**

Wagner de Campos Rosário

**Secretário-Executivo**

Antônio Carlos Bezerra Leonel

**Secretário Federal de Controle Interno**

Gilberto Waller Junior

**Ouvendor-Geral da União**

Antônio Carlos Vasconcellos Nóbrega

**Corregedor-Geral da União**

Cláudia Taya

**Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção**

**Equipe técnica:**

Leandro Arndt

Raimer Rodrigues Rezende

Sandra Fernandes Peres Ross

**Ilustrações:**

Tiago Palma

## I. SERVIÇO DE QUALIDADE

### Serviço de qualidade é um direito de todos!

Muitas pessoas não têm conhecimento sobre os seus direitos...

E, se elas não sabem quais são seus direitos, como poderão lutar por eles?

Esta cartilha foi elaborada com o objetivo de ajudá-lo a compreender os seus direitos como usuário de serviços públicos\* e, principalmente, para orientá-lo sobre como se relacionar com a Administração Pública\* e onde obter ajuda para defender estes direitos, exercendo a sua cidadania\*.

Antes de tudo, é importante saber que receber um serviço de boa qualidade e ser bem atendido é direito de todos, e ele deve ser exercido sem discriminações\*, ou seja, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade, orientação sexual, identidade de gênero ou qualquer outra forma de discriminação.

Lembre-se de que todos os órgãos da Administração Pública\* foram criados para prestar serviços à sociedade. Eles são mantidos com dinheiro público (de todos), e,

portanto, têm a obrigação de oferecer um serviço de qualidade, com presteza, cortesia e respeito aos cidadãos.

Tenha sempre em mente que ao utilizar um serviço público\*, você não está recebendo um favor, mas sim fazendo uso de um direito que é seu. Por isso, você pode exigir ser bem atendido e obter as respostas de que precise.

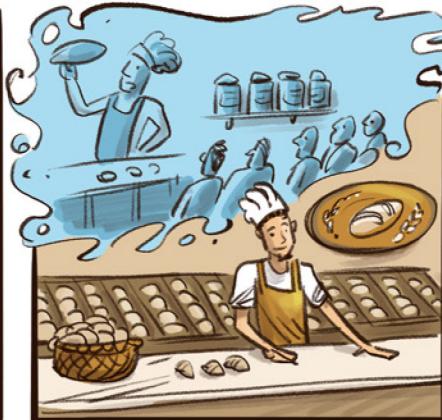
Quer saber mais sobre esses direitos?

A Constituição\* brasileira consolida a conquista de direitos fundamentais, direitos sociais e trabalhistas, dentre outros.

Direitos fundamentais são aqueles que o governo tem a obrigação de garantir a todas as pessoas. São exemplos desses direitos o direito à vida, à liberdade, à saúde, à educação, à propriedade, à moradia, à segurança, ao trabalho e ao emprego.

Além dos direitos já citados, chamamos a atenção para três direitos de acesso que garantem a cidadania\*:

- Direito de acesso à participação;
- Direito de acesso à informação; e
- Direito de acesso à justiça.



## 2. TRÊS DIREITOS DE ACESSO

### O que é ser cidadão?

Ser cidadão é ter direitos civis, políticos e sociais. Veja alguns exemplos:

- Direito à vida, à liberdade, à propriedade, à igualdade\* perante a lei são chamados de Direitos Civis;
- Direito de participar no destino da sociedade, de votar e de ser votado, também chamados de Direitos Políticos;
- Direito à educação, ao trabalho digno, à saúde, à previdência, são conhecidos como Direitos Sociais.

### E como exercer a cidadania?

Exercer a cidadania\* é participar conscientemente na sociedade, fazendo uso de seus direitos e cumprindo os seus deveres.

Vamos entender os três direitos de acesso essenciais ao exercício da cidadania: direito de acesso à participação, direito de acesso à informação e direito de acesso à justiça.

### O que é direito de acesso à participação?

Direito de acesso à participação é o direito que cada pessoa tem de expressar sua opinião e discutir sobre temas que afetam sua vida. Ele vai além do direito de votar para eleger seus governantes em cada eleição. São diversos os canais para a participação direta do cidadão, e a ouvidoria pública é um deles. Outros mecanismos de participação são as audiências públicas\*, os conselhos de políticas públicas\* e as conferências\*.

Quando procuramos uma ouvidoria pública, portanto, estamos exercendo nosso direito de participação. Dessa forma, podemos dar nossa opinião, fazendo, por exemplo, um elogio, uma reclamação ou uma sugestão. Podemos procurar uma ouvidoria também para fazer uma solicitação ou uma denúncia.

É importante lembrar que um cidadão só consegue participar de verdade se estiver bem informado. Por isso é essencial a transparência sobre tudo o que o governo faz, assim como sobre outras informações controladas por ele. Afinal, como você vai cobrar do prefeito a criação de mais vagas na creche do bairro se você não sabe se há

vagas disponíveis? Como você pode saber em quais horários há atendimento médico no posto de saúde se o posto não divulga as suas escalas de trabalho?

## O que é direito de acesso à informação?

Direito de acesso à informação é o direito de saber o que acontece à sua volta, de conhecer os atos praticados pelos funcionários públicos e de receber informações da qual necessite que estão em poder da Administração Pública.

Para garantir o acesso à informação, foi publicada no Brasil a Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei 12.527/2011), que prevê procedimentos e prazos para que os órgãos públicos atendam aos pedidos de acesso à informação feitos pelos cidadãos.

De acordo com essa lei, o governo é obrigado a compartilhar com os cidadãos quase todas as informações que ele detém, em linguagem simples e clara. Os cidadãos só não têm acesso a informações em alguns casos específicos previstos em lei.

A Lei de Acesso à informação determinou que todo órgão público deve ter um Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Nele toda

pessoa pode pedir informações aos órgãos públicos. Em muitos órgãos, o SIC está ligado à ouvidoria.

**Mais informações sobre a Lei de Acesso à Informação:  
<http://www.acessoainformacao.gov.br/>**

## O que é direito de acesso à justiça?

Direito de acesso à justiça é o direito que todos têm de procurar o Poder Judiciário, ou seja, os juízes e tribunais, quando os seus direitos não são respeitados. Em outras palavras, o Judiciário pode ajudar a resolver o problema quando um cidadão é prejudicado por outra pessoa ou pelo próprio governo, ou quando conflitos não puderem ser resolvidos amigavelmente.

Dependendo do problema a ser resolvido, o cidadão precisa de um advogado para ter acesso à justiça, mas nem todo cidadão pode pagar pelo serviço. Nesses casos, a pessoa pode pedir ajuda à Defensoria Pública\*, que oferecerá um defensor público para defender seus interesses.



### 3. SE FOR PRECISO, VOCÊ SABE ONDE RECLAMAR OU A QUEM PEDIR AJUDA?

Se você não foi bem atendido, ou se seu problema não foi resolvido, é importante que você reclame. Ao reclamar, você alerta o governo para o problema, para que ele tome providências para corrigi-lo.

Em primeiro lugar, procure o órgão responsável pelo serviço. Veja se existe um **0800**, ou um **SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão**, ou um **Fale Conosco**.

Normalmente, essa informação é divulgada na página na internet, em cartazes fixados nas paredes do local ou mesmo em folhetos de publicidade. Caso você não encontre essa informação em lugar algum, sempre vale a pena perguntar para o atendente ou servidor público que trabalhar no local.

#### Importante!

**É aconselhável reclamar por escrito e exigir um comprovante do recebimento da reclamação, o que em geral é um**

**documento chamado “protocolo”.**

**Nesse documento pode constar a data de recebimento da reclamação, a assinatura do servidor que a recebeu, o carimbo do órgão, e um número para acompanhamento futuro. Você precisará desse número de protocolo sempre que entrar em contato novamente com o órgão para falar dessa reclamação.**

Se você reclamar pela internet ou por telefone, sempre anote o número de protocolo do atendimento. Desta forma, existe um registro ou documento que comprove que você fez a reclamação e obrigue o órgão a tomar providências.

Além disso, o protocolo também é importante quando o órgão ou empresa não soluciona o seu problema, pois pode ser usado como instrumento de reclamação nas agências reguladoras (Anatel, ANS, Aneel, Banco Central) e como documento para formalizar queixa nos órgãos de defesa do consumidor.

## E se você não souber qual é o órgão responsável?

Se você não souber qual é o órgão responsável pelo serviço, a internet pode ser uma grande aliada. Ela permite que a busca por esta informação seja feita por meio da pesquisa sobre o serviço que você pretende utilizar ou mesmo pelo problema que você quer resolver. Uma dica útil é acessar o Portal de Serviços do Governo Federal (<http://www.servicos.gov.br/>), que apresenta alguns dos serviços prestados pelo governo.

Além disso, os órgãos do Governo Federal têm a obrigação de divulgar a Carta de Serviços ao Cidadão, que informa quais serviços eles prestam, como acessá-los e quais os padrões de qualidade do atendimento que podemos esperar. Em geral, na carta de serviços, você encontra informações muito úteis, como por exemplo os prazos para que analisem sua reclamação e apresentem alguma solução. Em geral, as Cartas de Serviços estão disponíveis na internet.

Além disso, alguns governos de estado, assim como o Governo Federal, mantêm um Portal de Serviços na internet.

## E se os canais de atendimento não resolverem?

Se o seu problema não for resolvido ou se demorar para ser atendido pelos canais de atendimento, procure a ouvidoria do órgão.

### CURIOSIDADE!

Você sabia que alguns serviços públicos\* são prestados por empresas privadas? Podemos citar como exemplo o serviço de telefonia, o fornecimento de água e de luz.

Para fiscalizar a prestação de serviços públicos prestados por empresas privadas, foram criadas as agências reguladoras. Além de fiscalizar a qualidade do serviço, elas estabelecem regras que devem ser seguidas pelas empresas que os prestam.

Atualmente, existem dez agências reguladoras:

Agência reguladora	Atividade regulada
ANATEL	Telecomunicações (telefonia, televisão, rádio, acesso à internet etc.)
ANEEL	Energia elétrica
ANA	Recursos hidrográficos (água)
ANP	Petróleo, gás natural e biocombustíveis
ANS	Planos de saúde
ANVISA	Proteção da saúde pública
ANCINE	Cinema e audiovisual
ANTAQ	Transporte por rios, lagos ou mar
ANTT	Transporte por rodovias, ferrovias, dutos ou por mais de um meio
ANAC	Aviação civil, aeroportos e infraestrutura aeronáutica

Em todos os casos em que os serviços são prestados por empresas, elas devem obedecer o Código de Defesa ao Consumidor\*. Se seu problema não for resolvido pelos canais de atendimento da empresa ou pela ouvidoria da empresa, o próximo passo é procurar a agência reguladora responsável. Se o pro-

blema persistir, você ainda pode reclamar ao PROCON do seu estado.

**Saiba mais sobre as agências**

**reguladoras acessando:**  
**[www.brasil.gov.br/governo/2009/II/agencias-reguladoras](http://www.brasil.gov.br/governo/2009/II/agencias-reguladoras)**

**O Ministério da Justiça tem uma página na internet onde você pode consultar endereços e telefones de vários órgãos de defesa do consumidor, dentre eles os PROCONs!**

**Acesse: <http://portal.mj.gov.br/ControleProcon/frmLogon.aspx>**



## 4. PROCURANDO A OUVIDORIA

### Afinal, o que é ouvidoria?

A ouvidoria é o local responsável por receber, analisar e responder aos elogios, solicitações, denúncias, reclamações ou sugestões sobre os serviços públicos. Ela é um espaço aberto para que a sociedade se manifeste, exigindo os seus direitos e contribuindo para a melhoria dos serviços e das políticas públicas.

Por essa razão, ela também serve como um termômetro da satisfação dos cidadãos com as políticas públicas\* e com os serviços prestados: quando há muitas reclamações sobre um determinado assunto, por exemplo, significa que alguma coisa está errada e deve ser corrigida o quanto antes.

A partir das informações trazidas por todos os cidadãos, a ouvidoria pode identificar possibilidade de melhoria, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares e exigir a sua correção.

Qualquer cidadão pode procurar uma ouvidoria e expressar suas ideias, fazer ques-

tionamentos, sugerir melhorias. Esta atitude contribui para a qualidade dos serviços públicos.

Portanto, a ouvidoria existe para ajudá-lo a se comunicar com o governo, garantindo o seu direito de acesso à participação e ajudando você a exigir os seus direitos por serviços públicos de qualidade.

### Qual a melhor maneira de fazer contato?

Para facilitar seu contato com os órgãos do Poder Executivo Federal, a Ouvidoria-Geral da União, a OGU, desenvolveu um sistema eletrônico chamado e-OUV, que pode ser utilizado por qualquer pessoa que tenha acesso à internet.

O e-OUV pode ser acessado diretamente pelo endereço: [www.ouvidoria.gov.br](http://www.ouvidoria.gov.br). Você também encontrará o atalho em outros sites, como no Portal da Transparência\*, em diversas universidades e órgãos que aderiram ao sistema.

Este sistema funciona de forma integrada, isto é, permite que você possa, por uma única página na internet, fazer manifestações para vários órgãos diferentes. Além disso,

ele também pode ajudá-lo a encontrar qual o órgão responsável por receber a sua manifestação: basta que você escolha o assunto de sua manifestação que o próprio sistema indica quais os órgãos que tratam dele.

Além disso, em muitos estados e municípios as ouvidorias podem ser contatadas por telefone, pelo número 162. Verifique se o número é usado na sua região!



## 5. O QUE A OUVIDORIA PODE FAZER POR VOCÊ?

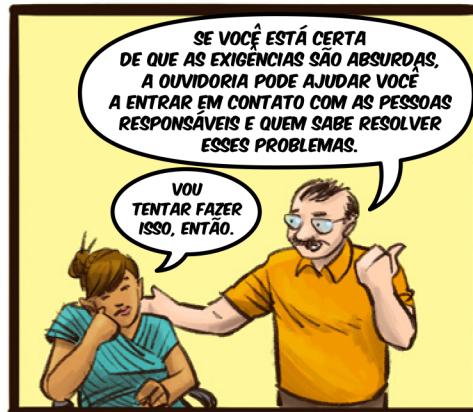
A ouvidoria pública existe para defender os direitos dos cidadãos. Muitas vezes, as pessoas procuram uma ouvidoria porque já tentaram resolver um problema ou obter uma prestação de serviço de outra forma e não conseguiram.

O papel da ouvidoria é compreender as dificuldades, insatisfações e conflitos para ajudar a resolver o problema e a melhorar os serviços públicos.

Muitos problemas são resolvidos na própria ouvidoria. Às vezes, por exemplo, a pessoa precisa somente de informação sobre como acessar um serviço. No entanto, na maioria das situações, para resolver o problema, a ouvidoria precisa entrar em contato com outros departamentos ou outros órgãos públicos. Nesses casos, a ouvidoria terá um papel de intermediação, ajudando você a conversar com os servidores públicos que podem resolver seu problema.

Pode acontecer que a solução do seu pro-

blema não esteja ao alcance da ouvidoria à qual você pediu ajuda. Nesses casos, ela irá orientá-lo sobre qual órgão procurar e como solicitar o auxílio que você precisa.



## 6. PACTO FEDERATIVO

Quem pode ajudar, a Prefeitura, o Governo do estado ou o Governo Federal?

Você já deve ter notado que alguns serviços públicos são de responsabilidade da Prefeitura, outros são do Governo do estado e outros do Governo Federal. Por exemplo, as escolas municipais são da Prefeitura, os colégios estaduais são do Governo do estado e as universidades federais do Governo Federal.

Sempre que você precisar procurar uma ouvidoria para falar sobre um serviço público, é importante saber qual nível de governo é responsável por ele. Ou seja, se ele é da Prefeitura, do Governo do estado ou do Governo Federal. Veja alguns exemplos:

### Governo Federal:

- Serviço de correios;
- Bancos (fiscalizados pelo Banco Central);
- Serviços de telefonia (fiscalizadas pela Anatel);

- Serviços de transporte internacional e interestadual de passageiros (fiscalizados pela ANTT no caso dos ônibus, e pela ANAC no caso dos aviões);
- Estabelecimento de diretrizes nacionais da educação e avaliação da educação em todos os níveis;
- Controle e fiscalização de procedimentos, produtos e substâncias de interesse para a saúde (cirurgias, próteses, órteses, remédios etc.);
- Vigilância sanitária nas fronteiras, portos e aeroportos;
- Normas sobre a proteção da saúde;
- Planejamento nacional para o Sistema Único de Saúde (SUS);
- Fiscalização da aplicação dos recursos do SUS.

### Governos estaduais e do Distrito Federal:

- Distribuição de gás canalizado;
- Ensino médio (colégios estaduais);
- Transporte de passageiros entre municípios do mesmo estado;

- Vigilância sanitária complementar à dos municípios;
- Saneamento básico (serviços de esgoto e água encanada, por exemplo);
- Atendimento de alta complexidade à saúde (hospitais).

## Prefeituras municipais e governo do Distrito Federal:

- Transporte de passageiros dentro do município;
- Coleta de lixo;
- Fiscalização das construções;
- Emissão de alvará de funcionamento;
- Educação infantil (creches);
- Ensino fundamental (escolas municipais);
- Vigilância sanitária;
- Atenção básica à saúde (centros de saúde, postos de saúde, UPAs etc.);
- Laboratórios e bancos de sangue públicos.

Notem que o governo do Distrito Federal tem ao mesmo tempo atribuições de governo estadual e de prefeitura.

Já no caso da saúde e da educação, as atribuições listadas acima são apenas as principais, pois os três níveis de poder têm a responsabilidade compartilhada, ou seja, atuam em parceria, unindo-se para oferecer esses serviços essenciais.

Vale sempre a pena olhar o nome da instituição ou perguntar para saber se é federal, estadual ou municipal.

## Os três poderes

Para cuidar dessas e de muitas outras atribuições, o poder público tem três divisões: o Poder Executivo, o Poder Legislativo e o Poder Judiciário. Cada um deles tem um papel essencial para a democracia e para o bom funcionamento dos serviços públicos. Vejamos o que cada um faz:

Poder Executivo	Poder Legislativo	Poder Judiciário
É responsável pela execução das políticas públicas.	Cria leis. Fiscaliza o Executivo e o Judiciário.	Diz o que é justo quando há um conflito entre pessoas ou empresas.
Fiscaliza e regula as atividades econômicas.	Autoriza a cobrança de impostos e o uso do dinheiro público.	Determina a punição de criminosos, contraventores e de pessoas que causam danos ao patrimônio público, enriquecem ilicitamente ou violam os princípios da Administração Pública.
Cobra impostos.		

A fim de saber para quem você deve se manifestar em cada caso, é sempre bom saber quem representa cada um desses poderes:

Poder Executivo	Poder Legislativo	Poder Judiciário
Prefeitos	Vereadores	Juízes
Governadores	Deputados	Desembargadores
Presidente da República	Senadores	Ministros dos tribunais superiores (STF, STJ, TST, TSE, STM)
Ministros		
Secretários		

## O Ministério Público

Também existe uma instituição autônoma, chamada Ministério Público, responsável por defender as leis, a Democracia, os interesses de toda a sociedade (por exemplo, a proteção do meio ambiente) e alguns interesses individuais, que são chamados de “interesses individuais indisponíveis”. Entre esses direitos individuais indisponíveis estão o direito à vida, à saúde, à liberdade e à segurança. O Ministério Público também é responsável por proteger os direitos das crianças e dos adolescentes.



## 7. REGISTRANDO A MANIFESTAÇÃO DE OVIDORIA

### O que é 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!

### 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 quê, onde, quando e quem!

## O que mais pode ajudar?

Informe se houve alguma tentativa de solucionar o problema e, caso o problema tenha sido parcialmente resolvido, informe o que falta resolver.

Nesta hora é sempre bom apresentar aquele protocolo que você recebeu ao tentar resolver o seu problema em momentos anteriores. Dependendo do órgão e da ouvidoria, basta que você mostre o número de

protocolo para que a pessoa que for analisar a sua manifestação possa rapidamente obter várias informações úteis sobre o seu caso.

Além disso, também é sempre bom informar outros números que permitam identificar sua situação no órgão reclamado (PIS, NIS, NIT, CPF, etc.), fotos, cópia de documentos, recibos, etc. Em geral, estes documentos e imagens podem ser juntados na manifestação.

## E se faltar alguma informação?

Finalmente, forneça seus dados, como nome completo, e-mail, telefone (incluir DDD) e endereço (inclusive CEP, cidade e estado), para que a ouvidoria possa entrar em contato com você caso precise de mais informações ou tenha alguma dúvida sobre o assunto.

Se você achar necessário, também poderá fazer a manifestação anônima, ou seja, sem informar seus dados. Isso será explicado mais adiante. Uma desvantagem da manifestação anônima é que, se faltar informação, a ouvidoria não terá como entrar em contato com você para tentar complementar a informação que falta.



## 8. O QUE ESPERAR

### O que devo esperar da ouvidoria?

Todas as manifestações que chegam à ouvidoria precisam ser analisadas e respondidas em linguagem cidadã.

### O que é linguagem cidadã?

Linguagem cidadã é aquela que é simples, clara, breve e objetiva, para facilitar o entendimento por todas as pessoas.

### Quais os prazos de resposta?

As ouvidorias federais devem responder a manifestação no prazo de 20 dias, que pode ser prorrogado por mais 10 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.

Esses mesmos prazos são adotados por muitos estados e municípios, mas não por todos. Alguns órgãos classificam as manifes-

tações por grau de urgência, o que faz com que adotem prazos diferentes.

Então, não se esqueça: sempre que registrar uma manifestação de ouvidoria, você deve perguntar qual o prazo de resposta.

### Como acompanhar a manifestação?

Como você já sabe, 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.

Entretanto, a forma de acompanhamento depende de cada ouvidoria, e nem todas fornecem número de protocolo. Algumas vezes é necessário realizar um cadastro para conseguir acompanhar. Por essa razão, é importante verificar como funciona a ouvidoria onde você está registrando sua manifestação e anotar o número de protocolo, se houver.

As manifestações de ouvidoria registradas no sistema e-Ouv do Governo Federal ([www.ouvidoria.gov.br](http://www.ouvidoria.gov.br)) podem ser acompanhadas no sistema pelo número de protocolo ou pelo cadastro do cidadão. A maioria

dos sistemas online de ouvidorias funcionam dessa forma.

Quando não houver número de protocolo, é importante anotar os dados da chamada ou atendimento (dia, horário e, se possível, o nome do atendente).



## 9. DENÚNCIA, RECLAMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO?

### O que é Denúncia?

Denúncia é a comunicação de irregularidades ocorridas na Administração Pública\* ou de atos ilegais praticados por agentes públicos.

### O que é Reclamação?

Reclamação é a demonstração de insatisfação relativa a um serviço ou atendimento prestado por um órgão público.

### O que é Solicitação?

Solicitação é o pedido de adoção de providências por parte da Administração Pública\*. Ou seja, você pede que o governo faça algo por você.

### Que diferença faz isso?

Quando você quer resolver um problema que o atinge diretamente, como um erro cometido por um agente público, um ser-

viço ineficiente ou um mau atendimento, o melhor é fazer uma reclamação ou uma solicitação por um dos canais de atendimento do órgão, que deverá tentar solucionar o problema.

A denúncia é diferente. Para fazer uma denúncia, é preciso que haja alguma irregularidade que possa ser punida no âmbito administrativo ou judicial. Se você achar que é um caso que mereça um processo para punir um agente público, aí sim você deve fazer uma denúncia. Você deve então fornecer o máximo de informações que ajudem a comprovar o fato denunciado. Quanto mais informações você fornecer, maior a probabilidade de um órgão de controle conseguir investigar e punir os culpados.

Além disso, normalmente, a denúncia leva a um procedimento muito mais demorado que a solicitação ou a reclamação. Ao contrário da reclamação e da solicitação, o foco da denúncia não é resolver seu problema pessoal, mas sim punir o responsável pela irregularidade e evitar que ela continue ocorrendo. Já o foco da reclamação e da solicitação é buscar providências para solucionar o problema.

## **Talvez um exemplo esclareça um pouco mais, não é mesmo?**

Imagine que a cidadã Ivana faz uma denúncia à ouvidoria do Ministério da Saúde sobre a falta de medicamentos no posto de saúde da sua cidade. Por mais que se trate de um problema grave, não está sendo informado um ato ilegal, mas sim uma falha na prestação de um serviço público. O encaminhamento dessa denúncia à Auditoria do Ministério, por exemplo, não ajudaria Ivana diretamente, pois o processo de apuração das causas da falta do medicamento demoraria meses ou até anos. Por isso, mesmo que a denúncia seja importante a fim de apurar a responsabilidade do agente público negligente, a solução mais imediata para o problema de Ivana certamente viria por meio de uma solicitação, que será enviada à área capaz de solucionar o problema de suprimento de medicamentos.

## **Comparando em um mesmo exemplo: Reclamação x Solicitação x Denúncia!**

### **Reclamação**

Há uma obra no meu Município de São

Gonçalo/RJ, para construção de praça, que está abandonada há mais de um ano. Um descaso total.

### **Solicitação**

Há uma obra no meu Município de São Gonçalo/RJ, para construção de praça, que está abandonada há mais de um ano. O local virou criadouro de mosquitos da zika. Solicito que o poder público tome providências para limpar o local imediatamente e para a retomada das obras o quanto antes.

### **Denúncia**

Há uma obra no meu Município de São Gonçalo/RJ que está sendo executada por máquinas e pessoal da Prefeitura. O endereço da obra é Rua Paraíso 124, Bairro das Luzes, São Gonçalo/RJ. Já vi várias vezes caminhões levando material de construção dessa obra para a casa do prefeito, que está sendo reformada. Também vi máquinas e pessoal da Prefeitura trabalhando na casa do prefeito. Da última vez, resolvi tirar fotos, que estou enviando em anexo.



## 10. MAIS UM POUQUINHO SOBRE A DENÚNCIA

### Denúncia, como fazer?

Se você tem conhecimento de alguma irregularidade ocorrida na Administração Pública\* ou de algum ato ilegal praticado por um servidor público, você pode denunciar esse fato em uma ouvidoria pública.

É importante, no entanto, que sempre nos lembremos de fornecer o máximo de informações que pudermos. Assim a ouvidoria poderá entender a situação, verificar se os fatos narrados podem ser verdade, e, então, encaminhar para a unidade responsável pela apuração dos fatos.

E quais são essas informações essenciais?

Na denúncia, da mesma forma que nos outros tipos de manifestações, também é preciso descrever o problema de forma clara, incluindo datas, locais e fatos detalhadamente. Também não se esqueça de, se possível, identificar as pessoas envolvidas.

Resumindo, é preciso informar o quê, onde,

quando e quem! (Para mais informações veja o item “Como registrar uma manifestação?”)

Além dessas informações, se for o caso, na denúncia também é importante informar outros detalhes como, por exemplo:

- o nome do órgão, unidade ou entidade e o nome de servidores envolvidos;
- o que já foi feito para solucionar o problema e o que ainda falta resolver;
- qualquer outro fato que lhe pareça importante;
- devem ser anexados na denúncia quaisquer documentos, fotos, imagens, ou material relevante que ajudem na comprovação dos fatos informados.

### Preciso me identificar ou posso fazer uma denúncia anônima?

A identificação não é obrigatória, e você pode fazer uma denúncia anônima. Porém, esta opção tem três desvantagens:

- I. Em geral, você não receberá um número de protocolo e, consequentemente, não

será informado do que foi feito com sua denúncia;

2. Se o órgão necessitar de mais informações, não poderá te contatar para pedir e pode acontecer que a denúncia seja arquivada;
3. Como será explicado a seguir, a sua denúncia poderá resultar em uma investigação que, por sua vez, poderá resultar em um processo contra o servidor público. Nesse caso, nenhuma das provas que você anexar a sua denúncia poderá ser usada no processo.

Quando uma pessoa faz uma denúncia anônima, o órgão responsável por sua apuração necessita fazer uma investigação a fim de encontrar novas provas do fato denunciado que permitam a instauração de um processo para apuração da irregularidade. Ele não pode simplesmente iniciar o processo para a apuração da responsabilidade dos infratores com base na denúncia anônima; pelo contrário, nesse caso, a denúncia vai servir apenas como um indicativo de que aparentemente uma irregularidade está sendo cometida. Caso nessa investigação o órgão descubra evidências de que o fato denunciado realmente ocorreu, ele irá “adotar” a denúncia como se fosse dele, e,

a partir de então, instaura o processo para apurar a responsabilidade.

Isso acontece porque, de acordo com a legislação brasileira, para que uma denúncia possa levar a um processo para punir alguém, ela não pode ser anônima: ela deve ter um denunciante.

Por isso que, no caso da denúncia anônima, o denunciante é o próprio órgão de controle, que precisa coletar por conta própria as provas necessárias para iniciar o processo.

Por outro lado, se você se identificar, a ouvidoria pode entrar em contato com você caso precise de outras informações ou esclarecimentos. Para isso, é necessário que você informe seu nome completo, e-mail, telefone (incluir DDD) e endereço (inclusive CEP, cidade e estado), bem como qualquer outra informação que facilite o contato da ouvidoria.

## É possível se identificar e pedir sigilo?

Ora, mas o anonimato não é única forma de garantir que outras pessoas não saberão que foi você quem fez a denúncia. As ouvidorias têm o dever de garantir que as informações

dos denunciantes sejam mantidas em sigilo sempre que eles solicitarem. Caso esse seja o seu caso, ao fazer a denúncia, você deverá pedir que a ouvidoria que a receber mante-nha a reserva de sua identidade.

### Mas tem alguma Lei que garanta o sigilo das minhas informações?

A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/11), determina que os órgãos e entidades públicas devem proteger as in-formações pessoais, restringindo o acesso a dados que digam respeito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem daquelas pessoas que se comunicam com o governo, exceto nos casos em que é obrigada a divul-gá-las por previsão em lei ou ordem judicial, ou ainda, se você autorizar por escrito a divulgação das informações.

Além disso, as ouvidorias federais são obri-gadas a seguirem uma norma publicada pela OGU e pela Corregedoria-Geral da União, a Instrução Normativa nº1/2014, que determi-na as formas pelas quais elas deverão garantir a reserva de identidade dos denunciantes.

### IMPORTANTE!

Para ajudar a ouvidoria a proteger os seus dados pessoais, tente descrevê-los apenas os - campos próprios de identificação existentes nos formulários. Não escreva nada que possa identificá-lo no texto da denúncia e nem nos documentos que forem anexados.

Este cuidado ajuda a preservar sua identidade, caso seja necessário encaminhar sua manifestação para outro órgão para solucionar seu problema.



## II. SUGESTÕES E ELOGIOS

### Ouvidoria não é só para resolver problemas e fazer denúncias!

No seu dia a dia, o governo tem que tomar decisões importantes, mas muitas vezes as pessoas que têm que decidir não conhecem bem as situações pessoalmente. Por exemplo, eles têm que decidir por onde um ônibus deve passar ou se deve manter ou extinguir uma determinada linha. Mas talvez eles mesmos nem peguem ônibus e não conheçam os bairros em questão. Para isso, utilizam mapas, diagnósticos, estatísticas e outros estudos. Essas informações são essenciais para o seu trabalho.

No entanto, em muitos casos, somente essas informações técnicas não são suficientes para tomar a decisão mais acertada. Falta a experiência de quem conhece a realidade de perto, de quem utiliza os serviços. É por isso que as sugestões dos cidadãos são muito importantes, porque levam até os gestores o ponto de vista de quem usa os serviços públicos.

### Suas sugestões são bem-vindas!

Sempre que você observar que algo pode ser feito de uma maneira melhor ou tiver alguma ideia para melhorar a atuação de algum órgão público, faça uma sugestão na ouvidoria! Mesmo quando sua intenção for reclamar de algo que não está bom, ajude a pensar como poderia ser melhorado e faça também a sugestão. Isso é participação!

Muitas vezes, os serviços não são prestados da maneira como deveriam, não por falta de recursos ou por má vontade, mas simplesmente por falta de informação. Ou porque ninguém ainda teve aquela ideia inovadora. Você pode ser essa pessoa!

Colabore com a melhoria dos serviços públicos, pensando junto com as pessoas que prestam esses serviços!



## Saiba o poder do seu elogio!

Se você é uma pessoa que costuma lutar pelos seus direitos, reclamar ou denunciar quando alguma coisa está errada, parabéns! O Brasil precisa muito de pessoas como você.

Mas você também faz elogios quando algo funciona bem?

A avaliação feita pelos usuários do serviço público muitas vezes é a única informação disponível para diferenciar o servidor bom do ruim. Sem os elogios, os únicos servidores que chamam a atenção da chefia são aqueles que causam problemas para o cidadão e recebem reclamações. É o seu elogio que vai diferenciar o servidor ruim daquele realmente esforçado, que faz o melhor de si pelo bem comum. Assim, o elogio, além de mostrar para as chefias quem são os bons funcionários, motiva esses funcionários a trabalhar ainda melhor.

Mas é mais do que isso. O elogio sinaliza para os gestores o que está funcionando bem. Sabendo disso, ele pode reproduzir em outro lugar algo que foi bem-sucedido no seu bairro ou manter um serviço que,

caso contrário, talvez fosse extinto. Desse forma, o elogio muitas vezes tem mais poder de melhorar a qualidade de serviços públicos que uma reclamação.

Ou seja, mesmo se você achar que o funcionário não está fazendo mais que a sua obrigação, faça um elogio se você foi bem atendido, se um serviço foi bem feito ou se você gostou do novo parquinho que construíram no seu bairro. E lembre-se de formalizar seu elogio na ouvidoria, assim o efeito será muito maior.



## 12. EM ÚLTIMO CASO

### Relembrando!

Vimos que, para reclamar sobre um atendimento ou serviço, em primeiro lugar, você deve procurar os canais de atendimento do órgão (por exemplo, SAC, 0800, Fale Conosco), e que, se o problema não for resolvido, você deve procurar a ouvidoria.

Vimos também que, quando se trata de empresa prestadora de serviço público (água, luz, telefonia, etc.), você ainda pode reclamar na Agência Reguladora do serviço (ANA, ANEEL, ANATEL, etc.). E, se a Agência não resolver, você pode reclamar no PROCON.

No caso de Órgãos Públicos Federais, você ainda pode recorrer à ouvidoria do ministério ao qual o órgão está ligado, ou ainda à Ouvidoria-Geral da União (OGU) por meio do site [www.ouvidoria.gov.br](http://www.ouvidoria.gov.br).

### Mas o que fazer se nada disso resolver?

Por fim, caso não haja solução por meio de nenhum dos canais anteriores, você ainda

pode recorrer à Justiça.

Os Juizados Especiais do Poder Judiciário são frequentemente acionados em questões relativas ao consumidor, pois dispensam a contratação de advogado para pedidos de até 20 salários mínimos. Os juizados especiais permitem que você busque soluções para seus conflitos cotidianos de forma rápida, eficiente e gratuita.

**Para mais informações sobre os Juizados**

Especiais acesse:

[www.cnj.jus.br/poder-judiciario/  
juizados-especiais](http://www.cnj.jus.br/poder-judiciario/juizados-especiais)

E se você precisar recorrer à justiça para um pedido de mais de 20 salários mínimos e não tiver dinheiro para pagar advogado?

Toda pessoa tem direito de ser orientada e defendida por um advogado quando tiver problemas para resolver que envolvam a Justiça ou quando precisar saber como agir em relação a órgãos públicos, particulares ou empresas. A Constituição Federal diz que, se o cidadão não tiver como pagar um advogado, ele poderá procurar a Defensoria Pública.

Desse modo, um defensor público poderá orientá-lo ou representá-lo na justiça.

**Para consultar endereços e telefones das Defensorias Públicas acesse:**  
**[http://portal.mj.gov.br/ControleProcon/  
frmLogon.aspx](http://portal.mj.gov.br/ControleProcon/frmLogon.aspx)**

Em alguns casos também é possível acionar o Ministério Público, pois, entre suas missões, está a de garantir o respeito aos direitos humanos por órgãos do Poder Público e prestadores de serviços públicos.

O Ministério Público atua em casos de interesse público, quando algum direito da sociedade não está sendo respeitado, tais como:

- acesso à informação;
- acesso à Justiça;
- alimentação adequada;
- comunicação social;
- direitos de crianças, adolescentes, mulheres, idosos e de pessoas com deficiência;

- direitos sexuais e reprodutivos;
- educação;
- enfrentamento de todas as formas de discriminação;
- liberdade de expressão;
- moradia adequada;
- reforma agrária;
- saúde, previdência e assistência social;
- segurança pública e sistema prisional.

Em geral, problemas em serviços de responsabilidade dos governos estaduais e municipais são tratados pelo Ministério Público Estadual.

**Para mais informações acesse o site da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão:**  
**<http://pfdc.pgr.mpf.gov.br>**



## LISTA DE CONTATOS PARA SERVIÇOS

Serviço de utilidade e emergência pública	Disque
Água e esgoto	115
ANATEL	1331
ANEEL	167
Atendimento à Mulher	180
Atendimento Médico de Urgência - SAMU	192
Corpo de Bombeiros	193
Defesa Civil	199
Detran	154
Direitos Humanos	100
Energia Elétrica	116
Ouvidoria	162
Polícia Civil	197
Polícia Federal	194
Polícia Militar	190
Polícia Rodoviária Federal	191
Previdência Social	135
Procon	151
Receita Federal	146
SUS	136

## GLOSSÁRIO

**Administração pública:** conjunto de entidades e órgãos públicos com a missão de oferecer serviços como saúde, educação, assistência social e segurança pública.

**Audiência pública:** é um encontro do governo com a sociedade, e se destina a ouvir a população e ajudar o governo a tomar decisões.

**Cidadania:** é o conjunto de direitos e deveres que nos permite participar das decisões da sociedade em que vivemos. Ela é construída no nosso dia a dia, a partir da nossa capacidade de participação social e colaboração para o bem comum – e a administração pública deve garantir os meios necessários para isso.

**Código de Defesa do Consumidor:** conhecido simplesmente como “Código do Consumidor”, é uma lei que protege os consumidores contra abusos cometidos por empresas, estabelecendo direitos e deveres para os dois.

**Conferências nacionais:** são eventos periódicos que reúnem participantes do governo e da sociedade para propor orientações para as ações governamentais em um tema específico.

**Conselhos de políticas públicas:** são mecanismos permanentes criados pela legislação para promover a participação social nas decisões governamentais e na gestão das políticas públicas.

**Constituição:** é a mais importante lei de um país – por isso é chamada de “Lei Fundamental”. A Constituição define os direitos, deveres e garantias dos cidadãos em relação ao Estado, além de determinar a organização política do país.

**Defensoria pública:** é o órgão público ao qual o cidadão pode se dirigir se não tiver condições de pagar um advogado – os advogados que trabalham em uma defensoria são chamados de defensores públicos. Para que o cidadão consiga utilizar esse serviço público, pode ser necessário comprovar que não possui condições de contratar um advogado particular. A assistência jurídica prestada pelo defensor público é gratuita e ele tem plena autonomia para defender os interesses do cidadão.

**Discriminação:** é o ato de tratar de modo injusto e desigual uma pessoa ou um grupo de pessoas em razão da cor da pele, do sexo, da idade, do credo religioso, da classe social, do trabalho, da convicção política etc. Várias leis classificam a discriminação como crime e estipulam punições severas para as pessoas que discriminarem as outras.

**Estado:** é uma instituição organizada, que possui território definido, povo e governo próprio, além de uma lei máxima que normalmente é a Constituição. A administração pública faz parte do Estado. Pode ser também cada uma das divisões administrativas do Brasil, como o Paraná, o Amazonas, ou a Bahia.

**Igualdade:** é o tratamento justo e equânime de todas as pessoas. Isto é, as leis valem para todos e é proibido discriminar qualquer pessoa. A igualdade é um direito estabelecido pela Constituição e deve ser garantido pelo Estado.

**Ouvíndoria pública:** é o mecanismo de controle e participação social responsável por receber, analisar e responder elogios, solicitações, denúncias, reclamações ou sugestões sobre as políticas e os serviços públicos e com o objetivo de aprimorar a gestão pública.

**Participação social:** é o exercício do poder diretamente pelo povo por meio dos mecanismos previstos na legislação, tais como: ouvidorias públicas, conselhos de políticas públicas, conferências, audiências e consultas públicas.

**Políticas públicas:** são o conjunto de decisões e atos dos governos para assegurar um direito, trazer benefícios ou resolver um problema de toda a sociedade ou de um determinado segmento social. Em outras palavras, é o que um governo decide fazer ou deixar de fazer.

**Portal da Transparência:** é um site do governo federal que divulga informações sobre gastos públicos, arrecadação de impostos, programas sociais etc. Nele é possível, por exemplo, ver quem são os beneficiários do Bolsa Família ou do Seguro Defeso – dessa forma, todo cidadão pode exercer o controle social das políticas públicas.

**Serviço público:** são os serviços prestados pelos governos para atender às necessidades da população. Por exemplo: o fornecimento de água encanada e de eletricidade, a coleta de lixo, a manutenção das ruas e dos parques, a educação e a saúde.

Impresso em abril de 2017.

[www.cgu.gov.br](http://www.cgu.gov.br)

 cguonline

 @cguonline

 cguoficial



MINISTÉRIO DA  
TRANSPARÊNCIA, FISCALIZAÇÃO  
E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

