

Ouvidorias Federais – Perguntas e Respostas Frequentes

Perguntas

Ouvidoria e Manifestações

- 1 - [O que é uma ouvidoria?](#)
- 2 - [O que é uma manifestação?](#)
- 3 - [O que é Ouvidoria-Geral da União \(OGU\)?](#)
- 4 - [O que é Poder Executivo Federal?](#)
- 5 - [Quais são os tipos de manifestação?](#)
- 6 - [Como posso fazer uma manifestação?](#)

Sistema eletrônico e-Ouv

- 7 - [Para que serve o e-Ouv?](#)
- 8 - [E como se eu quiser fazer um pedido de acesso à informação?](#)
- 9 - [Quem pode se manifestar?](#)
- 10 - [É preciso se cadastrar no sistema?](#)
- 11 - [Se eu quiser me cadastrar, como faço?](#)
- 12 - [Se eu não quiser me identificar, posso fazer uma manifestação anônima?](#)
- 13 - [Quais as garantias de proteção à minha identidade?](#)
- 14 - [Pedi uma nova senha e o link de recuperação não funcionou.](#)
- 15 - [O que fazer se eu não souber qual é a ouvidoria certa para receber minha manifestação?](#)
- 16 - [Quando faço a busca por assunto, sempre aparece a CGU como órgão de opção. Qual é a diferença entre encaminhar minha manifestação para a CGU ou para outro órgão?](#)
- 17 - [É possível incluir anexos na manifestação?](#)
- 18 - [Escrevi um texto longo na minha manifestação e o sistema caiu. O que fazer?](#)
- 19 - [Qual o prazo para receber a resposta?](#)
- 20 - [Quando o prazo de resposta não é respeitado pela ouvidoria, como devo proceder?](#)
- 21 - [É possível alterar minha manifestação depois que foi enviada?](#)
- 22 - [O que acontece com minha manifestação após o registro no e-Ouv?](#)
- 23 - [Onde posso ver a resposta?](#)
- 24 - [Como acompanhar o andamento da minha manifestação?](#)
- 25 - [Onde posso encontrar o manual ou tirar uma dúvida sobre o sistema?](#)



Denúncias

26 - [Como devo apresentar uma denúncia à Controladoria-Geral da União - CGU? Quais são os requisitos necessários?](#)

27 - [Posso denunciar vários fatos em uma só denúncia?](#)

28 - [Como são tratadas as denúncias de desvios e má aplicação dos dinheiros públicos, bens e valores envolvendo comandos militares, órgãos do Ministério das Relações Exteriores, da Advocacia-Geral da União e da Casa Civil que são denunciados à CGU?](#)

29 - [Eu, servidor público, serei penalizado por fazer uma denúncia?](#)

30 - [Posso desistir de denúncia feita por mim? O que devo fazer?](#)

Respostas

Ouvidoria e Manifestações

1 - O que é uma ouvidoria?

Ouvidoria é um espaço em que você pode apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. E a Ouvidoria Pública 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 e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

▲ [Voltar para o topo](#)

2 - O que é uma manifestação?

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a Ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

▲ [Voltar para o topo](#)

3 - O que é Ouvidoria-Geral da União (OGU)?

A Ouvidoria-Geral da União (OGU), integrante da estrutura da Controladoria-Geral da União (CGU), é o órgão responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações referentes a irregularidades na utilização de dinheiro público, procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do **Poder Executivo Federal**. Além disso, a OGU tem como função acompanhar o trabalho das demais **Ouvidorias do Poder Executivo Federal** com o objetivo de integrar o tratamento das manifestações.

Como posso entrar em contato com a Ouvidoria-Geral da União?

Pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv):

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/>.

Por **carta ou atendimento presencial**: Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra 01, Bloco A, Edifício Darcy Ribeiro, Brasília, DF, CEP: 70070-905.

▲ [Voltar para o topo](#)

4 - O que é Poder Executivo Federal?

Poder Executivo é o poder do Estado que tem como objetivo governar o povo e administrar os interesses públicos.

O Poder Executivo Federal é composto pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (Ministérios, as agências reguladoras, o Banco Central do Brasil, e também grandes empresas, como Petrobras, Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal). Esse Poder possui o maior número de serviços, órgãos e trabalhadores, pois abrange as atividades do Governo Federal que prestam serviços diretos à população, tais como: saúde, educação, cultura, infraestrutura, segurança, etc.

Não fazem parte do Poder Executivo Federal órgãos estaduais (como Governos do Estado, Universidades Estaduais, Detran, Polícia Civil e Militar) e municipais (como Prefeituras e secretarias municipais).

Também estão fora do Executivo Federal as entidades do Poder Judiciário (como as Varas, Juizados e Tribunais), o Poder Legislativo (como o Senado Federal, a Câmara Federal, as Assembleias Legislativas, as Câmaras de Vereadores e os Tribunais de Contas), o Ministério Público e as Defensorias Públicas.

ATENÇÃO! As Ouvidorias do Poder Executivo Federal limitam-se a tratar manifestações que envolvem órgãos do Poder Executivo Federal ou dinheiro público federal. Entretanto, se sua manifestação envolve questões referentes a órgãos municipais, estaduais, empresas privadas, ou referentes ao Poder Judiciário e Legislativo, você será orientado para onde poderá encaminhá-la.

▲ [Voltar para o topo](#)

5 - Quais são os tipos de manifestação?

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.

▲ [Voltar para o topo](#)

6 - Como posso fazer uma manifestação?

A manifestação pode ser feita de forma presencial, pela Internet, por carta, ou por telefone, dependendo da ouvidoria de seu interesse. Para saber qual o tipo de atendimento utilizado, consulte a lista disponível no menu Relação de Ouvidorias.

As ouvidorias dos estados de Minas Gerais, Bahia, Distrito Federal, Mato Grosso e de alguns municípios utilizam o número 162 para atendimento telefônico.

▲ [Voltar para o topo](#)

Sistema eletrônico e-Ouv

7 - Para que serve o e-Ouv?

Este sistema é um canal integrado para encaminhamento de manifestações a órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Está disponível na internet e funciona 24 horas. Para acessar, clique [aqui](#).

▲ [Voltar para o topo](#)

8 - E se eu quiser fazer um pedido de acesso à informação?



Para pedidos de acesso à informação, você deve se dirigir ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do órgão de seu interesse. Se preferir, pode realizar o pedido através do sistema eletrônico e-SIC, acessando o seguinte endereço:

www.acessoainformacao.gov.br/sistema/.

▲ [Voltar para o topo](#)

9 - Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

▲ [Voltar para o topo](#)

10 - É preciso se cadastrar no sistema?

Não. É possível registrar e consultar o andamento da sua manifestação sem fazer cadastro no sistema. No entanto, com cadastro no sistema, você pode consultar o histórico das suas manifestações encaminhadas.

▲ [Voltar para o topo](#)

11 - Se eu quiser me cadastrar, como faço?

Na página principal, clique em "Cadastre-se", e faça seu autocadastro. O sistema enviará um e-mail de confirmação com um link de ativação. É necessário abrir esse link para concluir o seu registro.

▲ [Voltar para o topo](#)

12 - Quais as garantias de proteção à minha identidade?

Por força da [Lei nº 12.527/11](#) (Lei de Acesso à Informação), 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 a divulgação dessas informações.

Além disso, tais dados não podem ser acessadas por outras pessoas, incluindo servidores públicos não autorizados, a não ser com a sua autorização por escrito ou por decisão de juiz em processo do Poder Judiciário.

▲ [Voltar para o topo](#)

13 - Se eu não quiser me identificar, posso fazer uma manifestação anônima?



Sim, mas se você registrar uma manifestação anônima não receberá um número de protocolo e nem receberá resposta da Ouvidoria. Você também pode se identificar e pedir acesso restrito aos seus dados.

▲ [Voltar para o topo](#)

14 - Pedi uma nova senha e o link de recuperação não funcionou.

Ao selecionar a opção para “Recuperar Senha”, o sistema envia um e-mail com o link para geração de uma nova senha. Por questões de segurança, este link tem validade de 24 horas. Assim, se o você tentar alterar a senha após esse período, o sistema apresentará uma mensagem de erro.

Caso isso aconteça, tente recuperar a senha novamente, atentando ao fato de que é necessário acessar, em até 24 horas, o link enviado por e-mail.

▲ [Voltar para o topo](#)

15 - O que fazer se eu não souber qual é a ouvidoria certa para receber minha manifestação?

Ao registrar sua manifestação, você pode realizar uma busca pelo assunto. Indique o assunto de seu interesse e clique no botão Buscar Órgão/Entidade. De acordo com o assunto selecionado, o sistema oferecerá uma lista de opções com os órgãos ou entidades competentes para tratar sua manifestação.

▲ [Voltar para o topo](#)

16 - Quando faço a busca por assunto, sempre aparece a CGU como órgão de opção. Qual é a diferença entre encaminhar minha manifestação para a CGU ou para outro órgão?

A Ouvidoria-Geral da União (OGU) é um órgão componente da Controladoria-Geral da União (CGU), responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo federal. Por esse motivo, a CGU sempre aparece como opção no sistema, independentemente do assunto indicado. Uma vez recebida pela CGU, a manifestação passará por uma triagem e será encaminhada ao órgão responsável pelo assunto.

▲ [Voltar para o topo](#)



17 - É possível incluir anexos na manifestação?

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas e arquivos no formato PDF. O limite total é de 20MB.

▲ [Voltar para o topo](#)

18 – Escrevi um texto longo na minha manifestação e o sistema caiu. O que fazer?

Quando se passam 30 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.

▲ [Voltar para o topo](#)

19 - Qual o prazo para receber a resposta?

O prazo para resposta é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva, ou solicitar informações adicionais.

No caso das manifestações apresentadas ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv) entre 19h e 23h59 serão consideradas como se tivessem sido realizadas no dia útil seguinte e a contagem só começará a partir do primeiro dia útil posterior. Exemplo: uma reclamação registrada às 20h de 16/05 será registrada como um pedido de 17/05. Portanto, a contagem do prazo para resposta começará em 17/05, caso este seja um dia útil (se não for, o prazo só começa a contar apenas a partir do primeiro dia útil seguinte).

Quando o prazo final para responder ao pedido coincidir com final de semana ou feriado, ele também será prorrogado para o próximo dia útil. Por isso, o prazo para envio da resposta pode não ser sempre o de 20 dias corridos.

▲ [Voltar para o topo](#)

20 - Quando o prazo de resposta não é respeitado pela ouvidoria, como devo proceder?

Quando o prazo não for cumprido, você poderá reclamar à Ouvidoria-Geral da União para que as medidas sejam adotadas.

Para isso, você deverá selecionar o órgão Controladoria-Geral da União, no Sistema e-Ouv.



▲ [Voltar para o topo](#)

21 - É possível alterar minha manifestação depois que foi enviada?

Não é possível alterar a sua manifestação após o envio. Porém, se a ouvidoria oferecer resposta intermediária, você poderá complementar sua manifestação, oferecendo informações adicionais. Para isso, é necessário acessar o sistema e clicar em "Complementar". Não são recebidas complementações por e-mail.

▲ [Voltar para o topo](#)

22 - O que acontece com minha manifestação após o registro no e-Ouv?

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

- A Ouvidoria poderá responder sua manifestação, solicitando que você a complemente, ou poderá prestar orientações, ou poderá encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão, ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade do Poder Executivo Federal, dependendo do tratamento a ser dado.

Você sempre será comunicado da providência adotada. No caso de reclamação sobre prestação de serviço público, a manifestação é direcionada pela OGU, por meio do e-Ouv, para a ouvidoria do órgão responsável pela prestação do serviço público considerado deficitário. Este órgão é quem deverá responder ao cidadão nos prazos definidos pela IN OGU 01, de 05 de novembro de 2014.

De forma semelhante, o procedimento acima é adotado para as solicitações, sugestões e elogios.

Caso a reclamação trate sobre o atendimento de outra ouvidoria do Poder Executivo Federal, a OGU buscará esclarecimentos sobre os fatos, junto à Ouvidoria reclamada, sem o redirecionamento do teor da manifestação do cidadão à Ouvidoria do órgão e encaminhará resposta ao cidadão posteriormente.

Em se tratando de denúncia, que se refira a bens, valores ou servidores do Poder Executivo Federal, a Ouvidoria-Geral da União, caso considere que os elementos apresentados são suficientes, encaminhará à área responsável da Controladoria-Geral da União, e informará o cidadão sobre esta ação.



A atuação da Ouvidoria-Geral da União, em especial quanto às denúncias, limita-se a recebê-las, avaliar se o conteúdo nela disposto é ou não de atribuição da Controladoria-Geral da União, verificando se há ou não elementos mínimos que viabilizem a análise dos fatos pela área técnica e, sendo assim, encaminhá-las à unidade competente da CGU.

▲ [Voltar para o topo](#)

23 - Onde eu posso ver a resposta?

Quando você fizer uma nova manifestação e quando a ouvidoria responder, será enviado um e-mail. Lembre-se, porém, de que, você não receberá resposta de uma manifestação anônima.

Você também pode consultar o andamento e a resposta das suas manifestações através do sistema. Para isso, utilize a opção Consultar manifestação.

▲ [Voltar para o topo](#)

24 - Como acompanhar o andamento da minha manifestação?

Acesse o sistema e clique em **Consultar manifestação**. Se você for cadastrado, 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 for cadastrado, informe o número de protocolo e o seu e-mail utilizado durante o registro da manifestação. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação.

▲ [Voltar para o topo](#)

25 - Onde posso encontrar o manual ou tirar uma dúvida sobre o sistema?

O [manual do e-Ouv](#), no formato de um passo-a-passo, pode ser encontrado no [Portal das Ouvidorias Federais](#). Se você tiver algum problema técnico ou dúvida ao utilizar o sistema, entre em contato através do e-mail: suporte.e-ouv@cgu.gov.br.

▲ [Voltar para o topo](#)

Denúncias

26 - Como devo apresentar uma denúncia à Controladoria-Geral da União - CGU? Quais são os requisitos necessários?

As denúncias enviadas à CGU serão recebidas por meio do sistema e-Ouv. Após selecionar o tipo de manifestação (denúncia), você deve selecionar o órgão Controladoria-Geral da União e observar os seguintes requisitos:

- a) Se sua denúncia envolve de órgão, entidade ou agente público do Poder Executivo Federal;
- b) Se envolve dinheiro público federal, ainda que a aplicação seja feita pelo seu Estado ou Município.
- c) Se a sua denúncia contém a descrição mínima no campo “fato denunciado” (campo do e-Ouv onde você irá fazer sua exposição de informações), de modo a permitir que a CGU utilize sua colaboração no desenvolvimento de suas ações.

Se possível, envie documento ou imagem que ajude a comprovar os fatos denunciados, pela opção 'Anexar arquivo' no formulário eletrônico, por correspondência, ou ainda mediante entrega pessoal.

▲ [Voltar para o topo](#)

27 - Posso denunciar vários fatos em uma só denúncia?

Para agilizar a apuração, solicitamos que seja feita uma manifestação para cada fato diferente (saúde, educação, entre outros).

▲ [Voltar para o topo](#)

28 - Como são tratadas as denúncias de desvios e má aplicação dos dinheiros públicos, bens e valores envolvendo comandos militares, órgãos do Ministério das Relações Exteriores, da Advocacia-Geral da União e da Casa Civil que são denunciados à CGU?

A Controladoria-Geral da União não detém atribuição para apurar irregularidades em unidades dos comandos militares do Ministério da Defesa, Ministério das Relações Exteriores, da Advocacia-Geral da União/AGU ou da Casa Civil, conforme o parágrafo 1º do art.22 da Lei nº 10.180.

Dessa forma, ao receber denúncia que viabilize atuação de auditoria, e desde que a manifestação contenha elementos suficientes, a Ouvidoria-Geral da União encaminhará ao órgão setorial de controle interno do Ministério da Defesa, do Ministério das Relações Exteriores ou da Casa Civil, conforme o caso.

ATENÇÃO!! Evite se identificar junto à narrativa dos fatos das irregularidades, pois a mesma poderá ser encaminhada pela OGU ao órgão competente para apuração, como é o caso das setorias do Ministério da Defesa, do Ministério das Relações Exteriores, da Casa Civil e da AGU.

▲ [Voltar para o topo](#)

29 - Eu, servidor público, serei penalizado por fazer uma denúncia?

Não. O servidor 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.

▲ [Voltar para o topo](#)

30 - 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 sua desistência.

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

▲ [Voltar para o topo](#)

