



OUVIDORIA

SUA VOZ É O NOSSO COMPROMISSO



O que é ouvidoria?

É uma instância de controle e participação social, pois por meio dela os/as cidadãos/cidadãs podem se manifestar a respeito dos serviços prestados, possibilitando seu aprimoramento.

Ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre a população e as instituições. É um serviço aberto ao/a cidadão/ã para escutar as reivindicações, as denúncias, as sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população.

O objetivo da ouvidoria é atender essa sociedade participativa, cada vez mais exigente e ansiosa por melhorias na qualidade de vida e na realização de seus direitos como cidadão/ã.

O acesso a uma ouvidoria é permitido a qualquer cidadão/ã, e deve ser acionada quando o/a mesmo não se sentir totalmente atendido/a, em seus direitos, por outros canais disponíveis às suas reivindicações.

O/A ouvidor/a é a pessoa que atua como centralizador/a e facilitador/a das relações entre o/a cidadão/ã e a gestão pública ou privada, recolhendo as informações precisas e acompanhando o andamento do serviço solicitado, contribuindo para a melhoria da gestão e conseqüentemente para a satisfação da população

OUVIDORIA

Clique e conheça a
nossa página:

ACESSE!

Tipos de Manifestações

Manifestações de ouvidoria são pronunciamentos dos usuários que tem como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Denúncia – ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Reclamação – demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Simplifique - manifestação efetivada por meio de formulário denominado "Simplifique!", com a finalidade de promover a participação do usuário de serviço público no processo de simplificação e desburocratização de serviços, nos termos do art. 13 do Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Solicitação – pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

Sugestão – apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.



CANAIS DE ATENDIMENTO



Fala.BR

<https://falabr.cgu.gov.br>

Correio Eletrônico:

ouvidoria@sudeco.gov.br

WhatsApp

55 61 99643-8825

Telefones:

55 61 3251-8506 / 3251-8511

Atendimento Presencial e Carta:

Setor Bancário Norte – SBN, Quadra 1,
Bloco F, Edifício Palácio da Agricultura,
20º andar - Brasília/DF.
CEP: 70.040-908

O que é ser cidadão(ã)?

É pertencer a uma sociedade, tendo a consciência de ser um sujeito provido de direitos diante dessa coletividade e de deveres em relação a ela.