PERGUNTAS E RESPOSTAS

- Ouvidoria e Manifestações -

1 - O que é uma ouvidoria?
2 - Ouvidoria do Município de Rio Bananal?
3 - O que é uma manifestação?
4 - Como posso entrar em contato com a Ouvidoria do Município?
5 - Quais são os tipos de manifestação?
6 - Quem pode se manifestar?
7 - Como posso fazer uma manifestação?
8 - O que é o Fala.BR (e-Ouv)?
9 - Preciso me identificar para fazer uma manifestação? Há possibilidade de fazer uma manifestação de forma anônima?
10 - Quais as garantias de proteção à minha identidade?
11 - O que acontece com minha manifestação após o registro no Fala.Br?
12 - Qual o prazo para receber a resposta?
13 - Como acompanhar o andamento da minha manifestação ou ver a resposta da minha manifestação?
14 - É possível alterar minha manifestação depois que foi enviada?
15 - Escrevi um texto longo na minha manifestação e o sistema caiu. O que fazer?
16 - É possível incluir anexos na manifestação?

- Denúncia -

17 - Posso denunciar vários fatos em uma só denúncia?
18 – Eu, servidor público, serei penalizado por fazer uma denúncia?
19 - Posso desistir de denúncia feita por mim? O que devo fazer?

1 - 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.

2 - Ouvidoria do Município de Rio Bananal?

A Ouvidoria é um órgão da Prefeitura responsável por receber manifestações, como reclamações, denúncias, elogios, criticas e sugestões dos cidadãos e até mesmo de instituições, entidades, Agentes Públicos (políticos ou servidores), a respeito dos serviços e atendimentos realizados pela Prefeitura Municipal de Rio Bananal. É um importante meio de participação da população que utiliza os serviços públicos na administração municipal.

Atenção: a Ouvidoria de Rio Bananal também é responsável pelos pedidos de acesso à informação.

3 - 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.

4 - Como posso entrar em contato com a Ouvidoria do Município?

Endereço: Avenida 14 de Setembro, nº 887, Centro, Prédio da Prefeitura.

Telefones: (27) 3265-2935.

E-mail: ouvidoria@riobananal.es.gov.br

Horário de Atendimento: De Segunda-feira à Sexta-feira das 11h30min às 17h30min.

Ouvidor: Vitor Bufon Lemos.

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.

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

6 - Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.

7 - Como posso fazer uma manifestação?

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

De toda a forma, a manifestação será registrada no sistema e-Ouv na plataforma Fala.BR.

8 - O que é o Fala.BR?

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

9 - Preciso me identificar para fazer uma manifestação? Há possibilidade de fazer uma manifestação de forma anônima?

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

Já as manifestações do tipo Denúncia e Reclamação 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.

Caso você cidadão queira acompanhar a sua manifestação, fique tranquilo, o servidor lotado na ouvidoria é obrigado por Lei a guardar o sigilo de seus dados pessoais, só podendo os repassar com o seu consentimento ou nos casos previstos em Lei.

10 - 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.

11 - 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.

12 - Qual o prazo para receber a resposta?

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

13 - 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.

14 - 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".

15 - 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.

16 - 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.

17 - 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).

18 - 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.

19 - 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.