

Perguntas frequentes

1 O que é uma ouvidoria?

Ouvidoria é um canal de diálogo no qual você pode apresentar suas manifestações: sugestões, elogios, reclamações, denúncias e pedidos de informação aos órgãos públicos. 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 e apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

2 O que é uma manifestação?

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

3 Quem pode se manifestar na ouvidoria?

Qualquer pessoa física (cidadão, estrangeiro, usuário de serviços públicos) ou pessoa jurídica.

4 Posso fazer manifestações sobre qualquer assunto?

As ouvidorias dos órgãos públicos estaduais recebem manifestações referentes a ações e serviços do governo do Estado de Goiás. É importante lembrar que os órgãos da Administração Pública estão divididos em três esferas: Federal, Estadual e Municipal (prefeitura). Cada uma dessas esferas cuida de assuntos diferentes. Por isso, antes de registrar sua reclamação ou sugestão, verifique que esfera de poder é a responsável por aquela ação ou serviço. Por exemplo: o transporte público urbano é um dever do município, ou seja, da prefeitura da cidade. Já o transporte entre cidades, inclusive em regiões metropolitanas, é responsabilidade do governo estadual. Consulte a Carta de Serviços do órgão desejado no [Portal Expresso](#).

5 Meu assunto diz respeito a um serviço prestado pelo governo do estado de Goiás. Como faço para entrar em contato com a Ouvidoria?

Você pode registrar a manifestação no [portal Expresso](#). Após o registro no site, você receberá um número de protocolo e com ele poderá acompanhar o andamento da sua manifestação. Se preferir, você também pode entrar em contato com a ouvidoria por telefone pelos números 0800 000 0333 e 162; por *whatsapp* (62) 98324-0021; por e-mail ouvidoria@goias.gov.br; por meio de carta ou pessoalmente nos endereços das ouvidorias setoriais; e nas unidades do [Vapt-Vupt](#). De todo modo, sua manifestação será registrada no Sistema de Ouvidoria e você receberá o protocolo para acompanhamento.

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

Sua manifestação anônima será recebida. No entanto, não constitui prova ou indício isolado suficiente para obrigar a instauração de procedimento.

Desta forma, a descrição da irregularidade que implique lesão ou ameaça ao patrimônio público deve conter a fundamentação capaz de permitir a apuração do fato denunciado, ou seja, deve ter o máximo de informações possíveis, como data, horário, local, nomes de envolvidos, serviços que estavam realizando, etc.

7 Qual o prazo para receber a resposta das ouvidorias?

Caso a resposta à manifestação não seja prontamente possível, em até cinco dias do protocolo da manifestação, o cidadão receberá uma resposta preliminar informando sobre qual departamento irá respondê-la. O prazo para resposta final é de até 30 dias, no caso de elogio, sugestão, reclamação ou denúncia.

Agora, para pedido de acesso à informação, o prazo é de até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa. Caso sua manifestação provoque a abertura de algum procedimento investigatório, como sindicâncias ou auditorias, a ouvidoria finalizará a mesma, informando o número desse processo para que se permita ser futuramente acessado.