



REDE DE OUVIDORIAS

Orientação nº 01/2016

Estabelece orientação para padronização da classificação das manifestações de ouvidoria e dos prazos de resposta.

A **REDE DE OUVIDORIAS**, tendo em vista o disposto no art. 1º e inciso VI do art. 2º do seu Regimento Interno,

ORIENTA:

Art. 1º As ouvidorias públicas de todos os entes da federação devem utilizar a seguinte tipologia para classificar as manifestações recebidas:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas públicas e serviços prestados pela Administração Pública;

II - elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de providência por parte da Administração Pública;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Art 2º As ouvidorias públicas devem dar tratamento e responder as manifestações recebidas observando o prazo máximo para resposta a pedidos de acesso à informação, estabelecido pela Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Brasília, 16 de setembro de 2016

Gilberto Waller Junior
OUVIDOR-GERAL DA UNIÃO
COORDENADOR DA REDE DE OUVIDORIAS