



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

DECRETO NORMATIVO Nº 3.344/2018

REGULAMENTA OS CAPÍTULOS III, IV E VI DA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E INSTITUI A OUVIDORIA FÍSICA.

O Prefeito Municipal de Domingos Martins, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, e,

- Considerando a necessidade de conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

- Considerando a necessidade de reforçar, nas atividades de controle da Administração Pública, o exame da legitimidade, conforme preceitua o art. 70 da Constituição Federal de 1988;

- Considerando as exigências contidas na Lei Federal Nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, ao qual regula o acesso a informações;

DECRETA :

Art. 1º Esta norma regulamenta, no âmbito municipal, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460/2017, dispondo sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública e institui a Ouvidoria física da Prefeitura de Domingos Martins, para demandas internas e externas, de forma que os cidadãos possam enviar manifestações sobre a atuação da Administração e os serviços públicos prestados, com vistas ao aprimoramento da Gestão.

Parágrafo único. Considera-se Ouvidoria Física, a estrutura concreta e visível de órgão específico, responsável pelo recebimento e tratamento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime.

Art. 2º Sujeitam-se ao disposto nesta norma todas as Secretarias Municipais, as entidades da administração indireta e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

Parágrafo único. Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

Art. 3º A Ouvidoria Física atuará em conjunto com a Controladoria Interna, subordinando-se diretamente ao Prefeito Municipal.

§ 1º A unidade de ouvidoria, bem como os Ouvidores diretamente nomeados pelo Prefeito Municipal exercerão suas atribuições com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária.

§ 2º Os cargos de Ouvidor Municipal serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos e que tenham certificação em ouvidoria ou experiência em atividades relacionadas ao atendimento aos usuários de serviços públicos.

Art. 4º A ouvidoria física municipal deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e de acordo com as seguintes **diretrizes**:

- I** - agir com presteza, objetividade e imparcialidade;
- II** – zelar pela celeridade e qualidade das respostas;
- III** – garantir a gratuidade de suas atividades e serviços;
- IV** – defender a ética, a transparência e a moralidade nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;
- V** - colaborar com a integração das ouvidorias;
- VI** - zelar pela autonomia das ouvidorias;
- VII** - consolidar a participação social como método de governo;
- VIII** - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos;
- IX** – aprofundar o exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública; e
- X** – manter o sigilo da fonte quando o interessado solicitar.

Art. 5º Caberá à Ouvidoria Física Municipal:

- I** – receber, examinar e encaminhar às Secretarias e órgãos municipais competentes, as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e outras partes interessadas;
- II** – monitorar o cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas elaboradas pelas Secretarias;
- III** – realizar a conciliação e a mediação administrativa na resolução de conflitos entre as Secretarias e órgãos municipais e a Sociedade, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido;
- IV** – manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

V – cobrar respostas das Secretarias e órgãos municipais, a respeito das demandas a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da alta direção do órgão os eventuais descumprimentos;

VI – dar o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional, às denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade;

VII – organizar, interpretar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, especialmente no que se refere aos fatores e níveis de satisfação dos cidadãos e às necessidades de correções e oportunidades de melhoria e inovação em processos e procedimentos institucionais;

VIII – produzir relatórios anuais de suas atividades ou quando a alta direção do órgão ou entidade julgar oportuno;

IX – informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social das atividades e serviços oferecidos pelas Secretarias e órgãos municipais;

X – assessorar o Gestor Municipal nos assuntos relacionados com as atividades da ouvidoria;

XI – promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão às ouvidorias e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos;

XII – promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

XIII – propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria.

Art. 6º Sem prejuízo do disposto no art. 5º, a **Ouvidoria Física Municipal** poderá exercer as seguintes **competências**:

I – realizar e promover estudos e pesquisas sobre temas relacionados às áreas de atuação da ouvidoria, em especial, para levantamento dos requisitos e do nível de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados pela ouvidoria e pelo órgão ou entidade à qual ela se subordina;

II – implementar projetos de participação e controle social dos cidadãos e entidades civis das atividades do órgão ou entidade, nos processos de formulação, acompanhamento e avaliação das atividades e serviços prestados, tais como audiências e consultas públicas;

III – diagnosticar as tensões e conflitos sociais e apoiar o órgão ou entidade na articulação junto a órgãos e agentes externos com vistas à sua resolução, na defesa do interesse público;

IV – promover a capacitação dos servidores do órgão em temas relacionados com as atividades da ouvidoria;



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

V – propor normas e procedimentos para as atividades de ouvidoria, no âmbito do órgão ou entidade público;

VI – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

VII – exercer outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Gestor Municipal.

Art. 7º Caberá aos Ouvidores Municipais:

I – exercer a função de representante do cidadão junto à Prefeitura;

II – agilizar a remessa de informações de interesse do usuário;

III – facilitar ao máximo o acesso do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

IV – encaminhar a questão ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação

V – ter livre acesso a todos os setores do órgão onde exerce suas funções, para que dispore sobre a manifestação, e auxiliar na apuração e proposição de soluções;

VI – identificar problemas no atendimento do usuário;

VII – sugerir soluções de problemas identificados ao Gestor Municipal;

VIII – propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;

IX – atuar na prevenção e solução de conflitos;

X – estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;

XI – participar de reuniões em órgãos e em entidades de proteção aos usuários;

XII – propor modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade dos serviços;

XIII – formar comitês e conselhos de usuários dos serviços públicos, para apurar a opinião dos mesmos sobre a atuação da Administração Pública;

XIV – buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, evitando sua repetição;

XV – providenciar sempre uma resposta à questão apresentada pelo cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

XVI – atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

XVII – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

XVIII – zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública

XIX – resguardar o sigilo das informações.

XX – Arquivar demandas consideradas inaptas, agressivas ou incompreensíveis;



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

XXI – redirecionar demandas que considerar de competência de órgãos externos à Prefeitura;

Art 8º Caberá à Prefeitura Municipal de Domingos Martins:

I – Disponibilizar em suas páginas institucionais e em suas dependências, em local de fácil acesso, o link e os cartazes com identidade visual padrão;

II – Divulgar e dar publicidade a existência de Ouvidoria Física, bem como às formas de acesso a esta pelos usuários;

Art. 9º A Ouvidoria Física Municipal será dividida em:

I – Ouvidoria Física Interna, que será responsável pelo recebimento, análise, encaminhamento e apuração de denúncias internas da Prefeitura, realizadas por servidores, e envolvendo setores de sua estrutura, que ficará a cargo da Controladoria Interna;

II – Ouvidoria Física Externa, que será responsável pelo recebimento, análise, encaminhamento e apuração de denúncias externas à Prefeitura, realizadas por qualquer cidadão, que ficará a cargo da Ouvidoria física em dependência própria.

Art. 10 Os Ouvidores, bem como os Auditores e o Controlador, a depender do conteúdo da manifestação deverão receber, analisar, encaminhar, responder e concluir, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações, quando direcionadas *in loco*, pelo cidadão:

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

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

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

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.

§ 1º A manifestação será registrada em formulário próprio, a depender do conteúdo da mesma, se interno ou externo, disponibilizados no Anexo I deste Decreto.

§ 2º Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§ 3º As manifestações de ouvidoria devem ser obrigatoriamente identificadas, exceto as denúncias e reclamações que poderão ser anônimas.



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

§ 4º O servidor responsável pelo recebimento da manifestação irá sugerir ao cidadão, o registro da manifestação no Sistema Online de Ouvidoria, e-Ouv Municípios, por meio do item “Registro de Manifestação para o Cidadão”, passando a tramitar conforme as normas estabelecidas no Decreto Normativo nº 3.341/2018.

Art. 9º A manifestação cadastrada pelo cidadão requerente, será recebida, em primeiro momento, pelo Ouvidor Municipal, em caso de manifestação com conteúdo referente a assuntos externos, ou pelo Controlador e/ou Auditor, quando dispor sobre aspectos internos da Prefeitura, por meio de preenchimento dos formulários dispostos no Anexo 1 deste Decreto.

§ 1º O servidor responsável pelo recebimento da Manifestação, analisará o seu conteúdo, providenciando quando possível a apuração da mesma, por meios próprios, ou encaminhará pessoalmente para a Secretaria ou órgão competente para verificação, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 2º Ao receber a manifestação direcionada pessoalmente, pelo servidor da Ouvidoria ou da Controladoria, conforme o caso, o responsável por apurar o conteúdo da referida manifestação, em sua respectiva Secretaria, deverá averiguar a situação relatada e elaborar a resposta devida dentro do prazo previsto para cada categoria e retorná-la, pessoalmente, à Ouvidoria ou à Controladoria, que será responsável por transmitir a resposta ao requerente e por fim arquivá-la em registro próprio.

§ 3º Após o recebimento da resposta, será disponibilizado ao requerente uma Pesquisa de Satisfação, referente às respostas encaminhadas, para avaliá-las.

§ 4º Ao Escrever as respostas conclusivas, o Ouvidor responsável poderá marcá-las como publicáveis, caso não apresentem nenhum tipo de informação que exija restrição. A resposta que for considerada publicável entrará para o relatório público de respostas de Ouvidoria.

§ 5º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público. No entanto, poderá o servidor que a receber arquivá-la, não concedendo os demais encaminhamentos, por excesso de agressividade, ou por falta de fundamentação lógica, devendo apresentar e registrar justificativa plausível para tal conduta.

§ 6º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

§ 7º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Art. 10 Os responsáveis pela apuração da manifestação deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável, uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no **caput** deste dispositivo, a Ouvidoria oferecerá, resposta intermediária, informando o interessado acerca da análise prévia e dos encaminhamentos realizados, bem como das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

Art. 11 As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome e endereço, e aos demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

Art. 12 O **elogio** recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterà informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

Art. 13 A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 14 A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 15 As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§ 1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Art. 16 A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Ouvidoria ou à Controladoria, o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º A Controladoria deverá informar a Secretaria de Administração e Recursos Humanos, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por servidor efetivo, ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.

§ 4º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

II - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade; proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; não agir de modo temerário; ou prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 17 À Ouvidoria Física Municipal de Domingos Martins atuará, sempre visando à:

I - melhoria dos serviços;

II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;

III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com o direito à informação e à qualidade na prestação dos serviços, na forma da lei;

V - proteção dos direitos dos usuários.

Art. 18 A Ouvidoria Física Municipal deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as manifestações registradas pessoalmente pelos manifestantes, usuários de serviços públicos, e suas respectivas respostas, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, bem como nos procedimentos administrativos internos da Prefeitura.

Parágrafo único. O relatório de gestão deverá ser publicado no Portal da Transparência da Prefeitura de Domingos Martins.

Art. 19 O agente público que der causa ao descumprimento deste Decreto estará sujeito às medidas disciplinares na forma da lei.

Art. 20 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se, Publique-se e Cumpre-se.

Domingos Martins/ES, 18 de dezembro de 2018.

WANZETE KRUGER
Prefeito



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

ANEXO I

FORMULÁRIO OUVIDORIA FÍSICA – INTERNA

IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE			
<input type="checkbox"/> Anônimo <input type="checkbox"/> Identificado com Restrição <input type="checkbox"/> Identificado			
Nome:			
CPF:			
Endereço:			
Email:			
Telefone:			
Cargo:			
Secretaria:			
IDENTIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO			
Nº da Manifestação:		Data:	
Servidor da Ouvidoria:			
TIPO DE MANIFESTAÇÃO			
<input type="checkbox"/> Elogio <input type="checkbox"/> Reclamação <input type="checkbox"/> Denúncia			
<input type="checkbox"/> Sugestão <input type="checkbox"/> Solicitação			
DESCRIÇÃO DA MANIFESTAÇÃO			
AUTENTICAÇÃO			
Assinatura do Manifestante:			
Assinatura do Servidor da Ouvidoria:			



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

FORMULÁRIO OUVIDORIA FÍSICA – EXTERNA

IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE			
<input type="checkbox"/> Anônimo		<input type="checkbox"/> Identificado com Restrição	
<input type="checkbox"/> Identificado			
Nome:			
CPF:			
Endereço:			
Email:			
Telefone:			
IDENTIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO			
Nº da Manifestação:		Data:	
Servidor da Ouvidoria:			
TIPO DE MANIFESTAÇÃO			
<input type="checkbox"/> Elogio		<input type="checkbox"/> Reclamação	
<input type="checkbox"/> Sugestão		<input type="checkbox"/> Denúncia	
<input type="checkbox"/> Solicitação			
DESCRIÇÃO DA MANIFESTAÇÃO			
AUTENTICAÇÃO			
Assinatura do Manifestante:			
Assinatura do Servidor da Ouvidoria:			

