



O QUE É A OUVIDORIA, COMO ELA FUNCIONA E POR QUE É IMPORTANTE

Data de publicação: 11 de novembro de 2025

Categoria: Ouvidoria

□ A ouvidoria é um setor criado para **ouvir e ajudar as pessoas** que desejam fazer reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou pedidos de informação sobre um serviço público ou privado. Ela serve como um **canal de comunicação** entre o cidadão e a instituição, garantindo que todos tenham o direito de ser ouvidos e receber uma resposta adequada.

□ O funcionamento da ouvidoria é simples e organizado. Quando alguém entra em contato, a ouvidoria **registra a manifestação** e **analisa o caso** com atenção. Depois, ela **encaminha o problema ao setor responsável** e **acompanha a resposta** até que o cidadão receba uma solução. Além disso, a ouvidoria observa quais tipos de reclamações acontecem com mais frequência, ajudando a instituição a **melhorar seus serviços**.

□ A importância da ouvidoria está em promover o **diálogo e a transparência**, ela fortalece a **participação do cidadão** e ajuda a **melhorar a qualidade dos serviços públicos**, contribui para um **atendimento mais justo e eficiente**.
