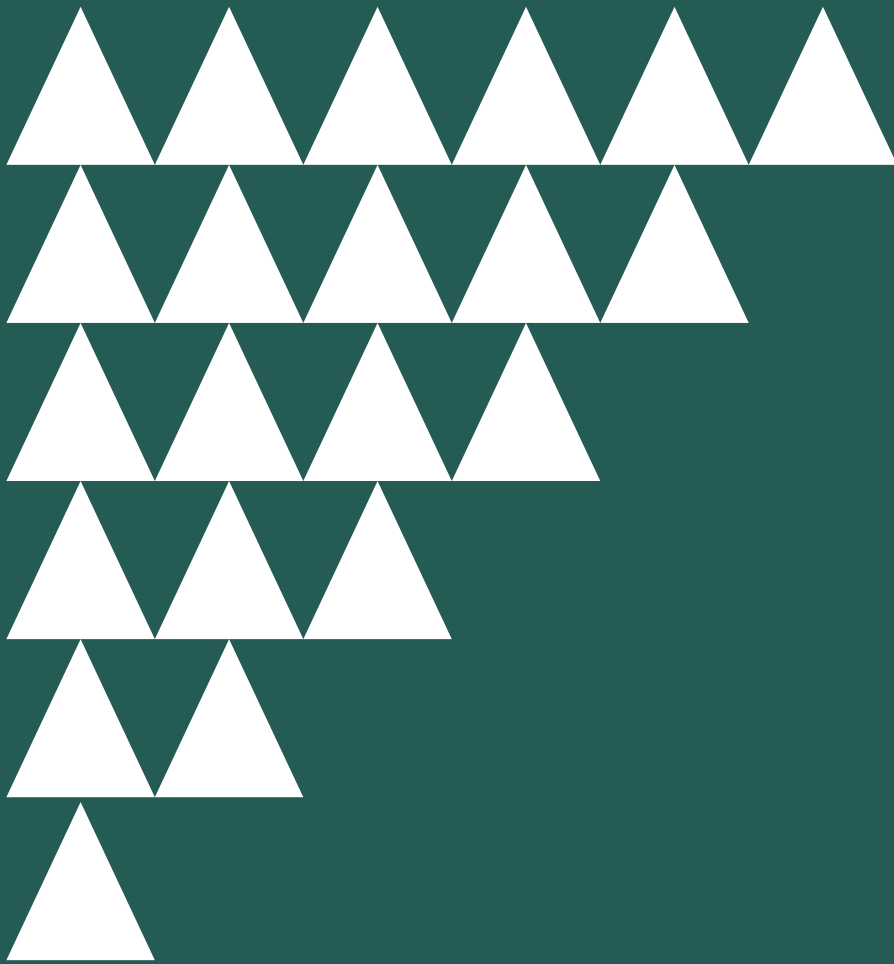




CANAIS DE ESCUTA E DENÚNCIA

O que são e como denunciar

FICHA TÉCNICA DA PUBLICAÇÃO

Redação

Priscila dos Reis Cunha

Revisão

Joana Tavares Nabuco e Tamara Brezighello Hojaij

APOIO

Esta cartilha foi produzida no escopo do projeto de pesquisa “Promovendo transparência e governança territorial no contexto da instalação de rodovias na Amazônia brasileira – o caso da BR-319” financiado pela Gordon and Betty Moore Foundation. A Gordon and Betty Moore Foundation apoia descobertas científicas pioneiras, conservação ambiental, melhorias nos cuidados aos pacientes médicos e preservação das características específicas da área da Baía de São Francisco, na Califórnia. Visite Moore.org e siga [@MooreFound](https://www.instagram.com/MooreFound)

O QUE SÃO?

Canais de escuta e denúncia são meios de comunicação estabelecidos para que as pessoas possam se comunicar com as organizações responsáveis, apresentando sugestões, elogios, reclamações e, principalmente, denúncias. Muitos desses canais também servem para fornecer informações relevantes a respeito do tema que abordam, como saúde, educação, etc. Esses mecanismos podem ser estabelecidos para entidades do governo ou privadas. Esta cartilha apresenta algumas diretrizes de como realizar manifestações e os principais canais de escuta e denúncia governamentais disponíveis. Este documento foi produzido no escopo do projeto “Promovendo transparência e governança territorial no contexto da instalação de rodovias na Amazônia brasileira – o caso da BR-319” e, por isso, foca nos estados de Rondônia e Amazonas.

QUE MANIFESTAÇÕES SÃO PERMITIDAS?

Os tipos de manifestações permitidas depende do canal utilizado. Alguns canais são exclusivos para denúncias, enquanto outros permitem mais formas de manifestações. No geral, os canais recebem:

- **Denúncias:** comunicação de irregularidades ou suspeitas de irregularidades, portanto de ações que vão contra as normas previstas em legislação.
- **Reclamações:** comunicação de insatisfações sobre as ações de determinado setor, mas que não configuram atividades ilegais, como mal atendimento.
- **Sugestões:** apresentação de ideias ou propostas para melhoria das ações sobre um determinado tema
- **Elogios:** comunicação de satisfação ou agradecimento por serviços prestados
- **Pedido de informação:** solicitação de orientações ou esclarecimentos sobre determinado tema.
- **Pedido de simplificação:** sugestões para desburocratizar serviço público

POR QUE DENUNCIAR?

Nem sempre o Poder Público consegue fiscalizar todas as irregularidades que ocorrem em uma região. Denúncias auxiliam a identificação de ilicitudes que não estavam no radar das autoridades, além de fornecer informações que podem auxiliar a ação dos órgãos competentes.

O QUE UMA DENÚNCIA PRECISA CONTER?

Uma das maiores dificuldades enfrentadas pelas autoridades é a falta de informações necessárias para compreender a situação, o que faz com que não consigam atuar após o

recebimento das denúncias. Portanto, ao denunciar tente descrever o máximo de detalhes que souber. Isso inclui informações, se souber, sobre:

- O que exatamente aconteceu/está acontecendo, em detalhes?
- Onde a violação ou abuso ocorreu/está acontecendo?
- Quem está cometendo a irregularidade (incluindo nomes e/ou descrições)?
- Há vítimas? Quem são?
- Quando ou desde quando a irregularidade acontece (dia, hora)?
- Há testemunhas? Quem são?

Como muitas vezes as autoridades que recebem a denúncia não atuam diretamente no território, evite utilizar nomes conhecidos apenas localmente, como nomes alternativos para estradas e corpos d'água. Procure sempre utilizar nomes oficiais/fáceis de pesquisar.

Alguns canais de escuta e denúncia permitem o anexo de arquivos como fotos e localizações de GPS. Esses arquivos podem ajudar na identificação da denúncia e dar subsídio para implementação de ações. Se for possível incluir esses tipos de arquivo, sem colocar em risco a sua vida ou de outras pessoas, faça-o. No entanto, **não se aproxime do local se isso for perigoso, deixe para as autoridades.**

POSSO FAZER UMA DENUNCIA ANÔNIMA?

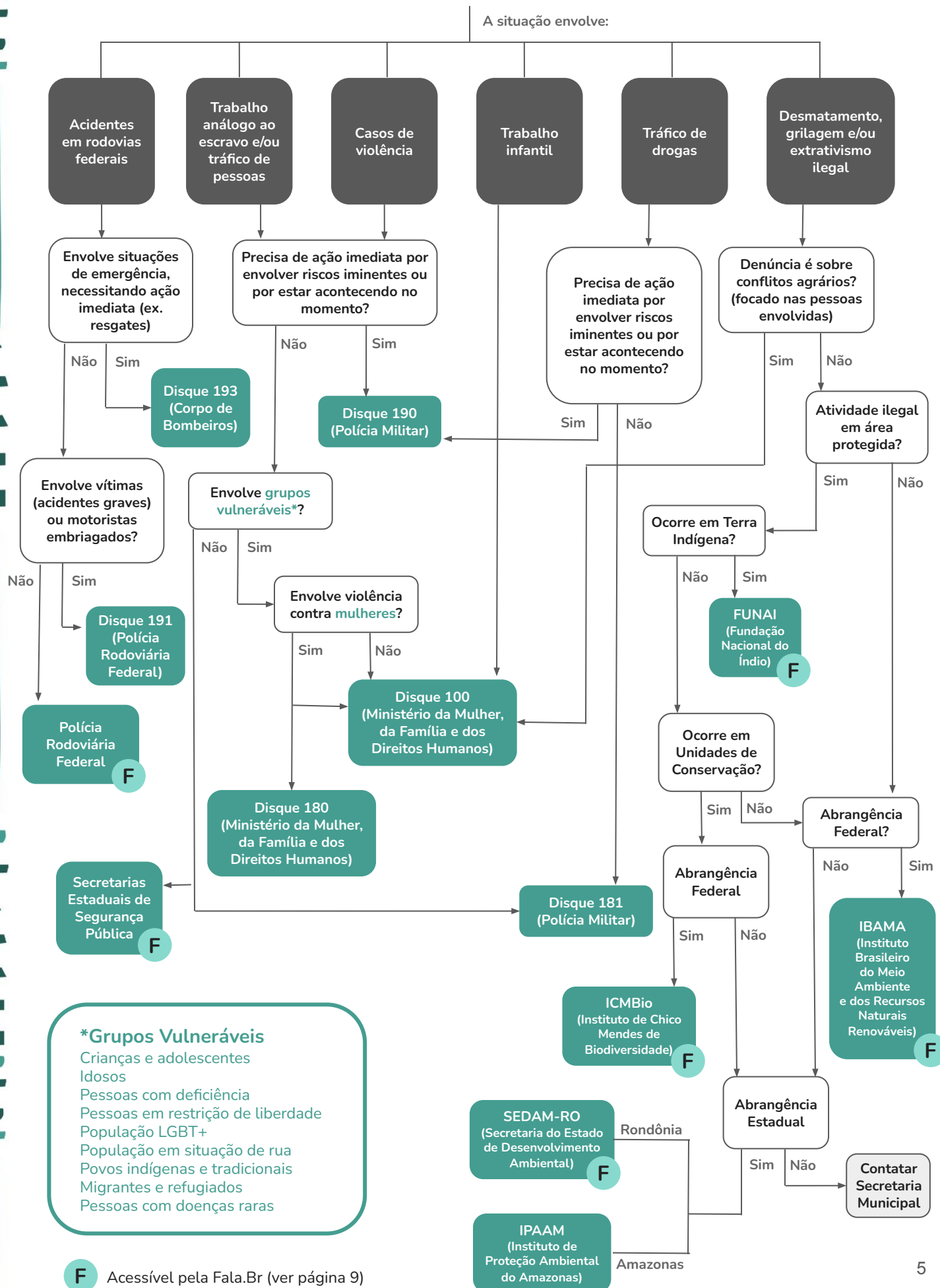
Sim, a maior parte dos canais permite a realização de denúncias sem identificação pessoal. Denúncias anônimas auxiliam a garantir a segurança do denunciante, mas muitas vezes não permitem que quem denunciou acompanhe as ações realizadas pelas autoridades e, assim, a resolução da denúncia.

ONDE POSSO REALIZAR A DENÚNCIA?

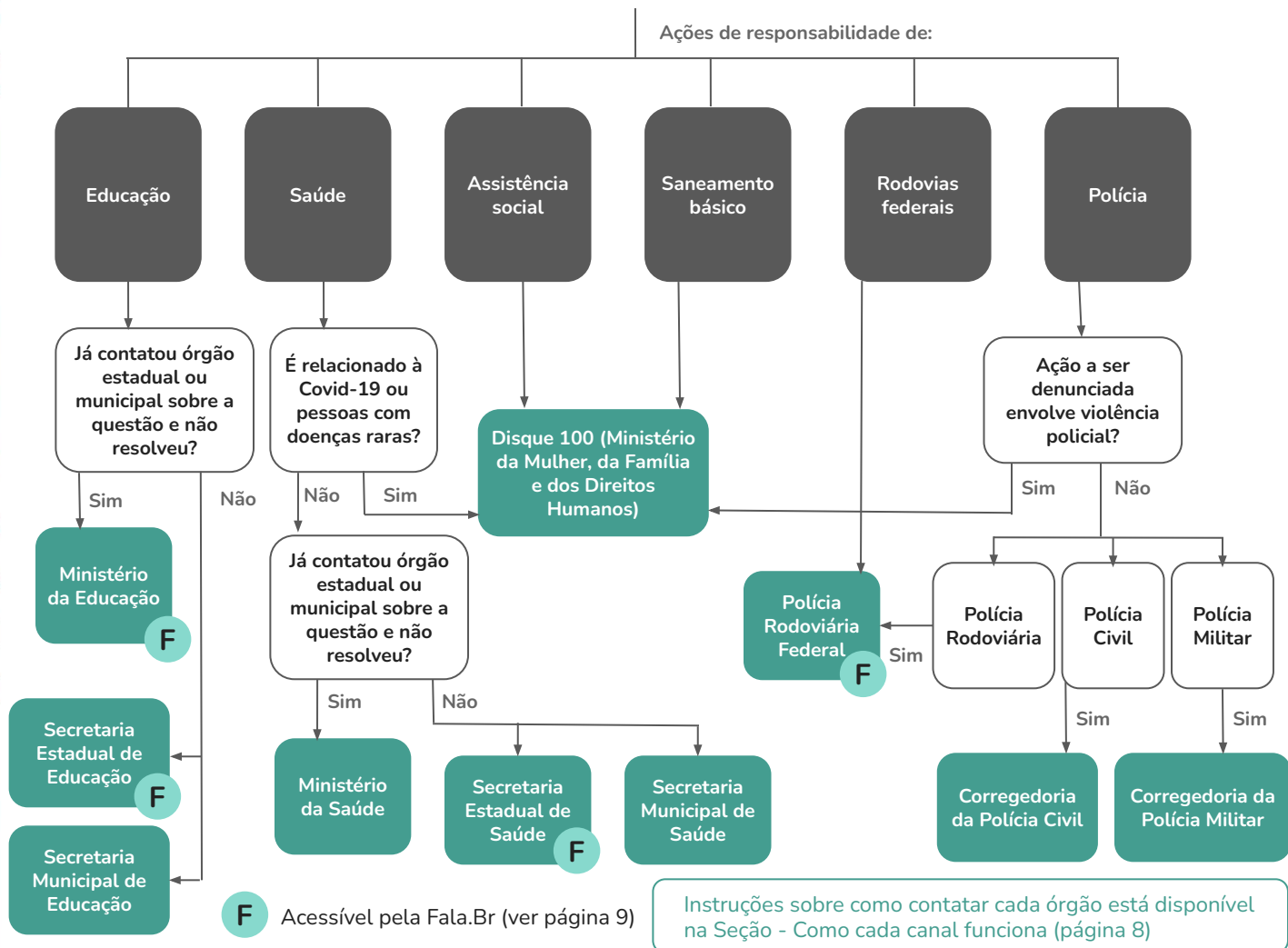
Existem diversos canais de escuta e denúncia estabelecidos pelos Poderes Públicos federais, estaduais e municipais. Cada canal foca em diferentes tipos de abusos e violações, por isso, dependerá do que você quer denunciar.

Para guiar a escolha de canais, preparamos dois diagramas com as principais irregularidades relacionadas aos potenciais riscos e impactos da pavimentação da BR-319. O primeiro diagrama descreve denúncias sobre atividades ilegais e/ou situações que possuem vítimas ou que colocam em risco a vida de pessoas. O segundo é para denúncias relacionadas à ausência, má qualidade e/ou ilegalidades em serviços prestados pelo Poder Público. Após o diagrama, explicamos o funcionamento de cada um dos canais citados (Seção: Como cada canal funciona?, página 8)

ATIVIDADES ILEGAIS E/OU SITUAÇÕES QUE COLOCAM EM RISCO A VIDA DE PESSOAS



AUSÊNCIA, MÁ QUALIDADE E/OU ILEGALIDADES EM SERVIÇOS PÚBLICOS



MINISTÉRIO PÚBLICO

As denúncias (nomeadas de representações pelo Ministério Público) sobre abusos e violações aos direitos humanos também podem ser encaminhadas ao Ministério Público Estadual ou Federal. O Ministério Público é uma instituição independente responsável pela defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Sendo assim, essa instituição irá atuar sobre denúncias (representações) que tratem sobre:

- **Questões de interesses difusos ou coletivos:** Como danos ao meio ambiente ou à comunidades inteiras (ex: às comunidades indígenas);
- **Questões que afetem direitos individuais considerados indispensáveis:** como o direito à vida, à liberdade e à saúde;
- **Questões que afetem a democracia:** como irregularidades eleitorais ou constitucionais.

O Ministério Público recomenda, sempre que possível, denunciar diretamente nas Secretarias responsáveis pelo assunto. Caso a Secretaria não atue, pode-se então fazer uma denúncia da omissão desta Secretaria.

Uma vez recebida uma representação, o Ministério Público irá verificar as medidas cabíveis podendo, por exemplo, instaurar medidas administrativas de investigação e protocolar Ações Cíveis Públicas ou Ações Penais Públicas.

DEFENSORIA PÚBLICA

A Defensoria Pública, instituição independente que garante aos cidadãos assessoria jurídica gratuita, permite que as pessoas acessem o judiciário para resolver denúncias sobre abusos e violações aos direitos humanos, de modo que sejam julgadas perante a lei. Para realizar a abertura, consultas e/ou atualizações em Processos de Assistência Jurídica é preciso contatar a unidade mais próxima da sua residência, sendo possível acionar tanto a Defensoria Pública da União como as Defensorias Públicas Estaduais. Informações sobre as unidades da Defensoria Pública da União e seus respectivos contatos podem ser encontradas no site: <http://www.dpu.def.br/contatos-dpu>.

QUAIS SÃO OS SEUS DIREITOS ACESSANDO ESSES CANAIS?

Todos que entram em contato com um canal de escuta e denúncia têm direito a um tratamento respeitoso e, assim, devem ser bem tratados e ouvidos sem julgamentos.

Os contatantes também têm direito à transparência e acesso à informação, tanto em relação ao canal em si como a sua manifestação, em particular. Nesse sentido, os canais devem disponibilizar informações claras sobre o procedimento de destinação de denúncias e outras manifestações, ou seja, sobre quais medidas podem ser tomadas, quem é responsável pela atuação e quais os prazos para respostas. É direito do contatante que esse procedimento seja respeitado, garantindo a previsibilidade da atuação sobre as manifestações recebidas. Os canais também devem assegurar que os contatantes sejam informados sobre medidas tomadas em relação às denúncias ou outras manifestações realizadas por eles.

Ainda, as pessoas têm direito à acessibilidade. Sendo assim, os canais devem garantir que todos os potenciais usuários tenham conhecimento e acesso a sua ferramenta e devem disponibilizar assistência adequada àqueles que podem sofrer barreiras de acesso.

COMO CADA CANAL FUNCIONA?

Para facilitar o uso dos canais, principalmente no contexto da BR-319, reunimos as informações principais sobre cada um, incluindo: o que é, que tipo de manifestações recebem e como acessar:

- 9 Fala Br
- 9 Corregedoria Polícia Civil
- 9 Corregedoria Polícia Militar
- 9 Disque 100
- 12 Disque 180
- 13 Disque 181
- 14 Disque 190
- 14 Disque 191
- 14 Disque 193
- 15 Fundação Nacional do Índio (FUNAI)
- 16 Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA)
- 17 Instituto Chico Mendes de Biodiversidade (ICMBio)
- 17 Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas (IPAAM)
- 18 Ministério da Educação
- 19 Ministério da Saúde
- 20 Ministério Público
- 23 Polícia Rodoviária Federal
- 26 Secretarias Estaduais de Educação
- 27 Secretarias Estaduais de Saúde
- 27 Secretarias Estaduais de Segurança Pública
- 28 Secretaria do Estado de Desenvolvimento Ambiental (SEDAM - RO)

FALA BR

O Fala.Br é um canal online integrado estabelecido pelo Governo Federal para receber e encaminhar manifestações para diferentes órgãos e entidades do Poder Público da esfera federal, estadual ou municipal. Neste canal é possível realizar as seguintes manifestações: pedido de informações, reclamações, solicitações, elogios, pedidos de simplificação e denúncias.

Você pode acessar a plataforma pela internet no endereço <https://falabr.cgu.gov.br>, 24 horas por dia. O prazo para resposta das manifestações é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, dependendo de justificativas. O preenchimento das manifestações precisa ser realizado em 20 minutos após o acesso, senão a sessão expira. Em caso de manifestações que exigem muitos detalhes, recomenda-se descrever as informações em um documento e anexá-lo no sistema.

No caso de denúncias, a plataforma disponibiliza duas opções: (i) realizar denúncia apresentando os dados pessoais, o que permite o acompanhamento; e (ii) fazer denúncias anônimas. Em ambas as opções é permitido incluir anexos, como fotos.

CORREGEDORIA POLÍCIA CIVIL

A Corregedoria da Polícia Civil possui um telefone para que qualquer pessoa possa denunciar questões envolvendo policiais civis: 0800 41 0090. O denunciante não precisa se identificar. O atendimento é feito de segunda a sexta, das 8 horas até as 11h30 e das 13h30 até as 17h30.

CORREGEDORIA POLÍCIA MILITAR

A Corregedoria da Polícia Militar (COGER) possui um telefone para que qualquer pessoa possa denunciar questões envolvendo policiais militares: 0800 643 7090. O denunciante não precisa se identificar. O atendimento é segunda a sexta, das 8h00 até as 11h30 e das 13h30 até as 17h30.

DISQUE 100

O Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos possui o Disque 100, que é um canal focado em atender situações de violações de direitos que acabaram de ocorrer ou ainda estão em curso. As denúncias recebidas são analisadas pelo Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, que as encaminha para os órgãos competentes. São recebidas denúncias relacionadas aos seguintes grupos e/ou temas:

- Crianças e adolescentes;
- Pessoas idosas;

- Pessoas com deficiência;
- Pessoas em restrição de liberdade;
- População LGBT+;
- População em situação de rua;
- Discriminação étnica ou racial;
- Tráfico de pessoas;
- Trabalho escravo;
- Terra e conflitos agrários;
- Moradia e conflitos urbanos;
- Violência contra ciganos, quilombolas, indígenas e outras comunidades tradicionais;
- Violência policial;
- Violência contra comunicadores e jornalistas;
- Violência contra migrantes e refugiados;
- Pessoas com Doenças Raras;
- Situações relacionadas ao COVID-19;
- Saneamento básico.

Para realizar uma denúncia o cidadão deve responder as seguintes perguntas, se souber:

- Quem sofre a violência? (vítima)
- Qual o tipo violência? (violência física, psicológica, maus tratos etc)
- Quem pratica a violência? (suspeito)
- Como chegar ou localizar a vítima/suspeito?
- Endereço (estado, município, zona, rua, quadra, bairro, número da casa e/ou ao menos um ponto de referência)
- Há quanto tempo ocorreu ou ocorre a violência? (frequência)
- Qual o horário?
- Em qual local?
- Como a violência é praticada?

Qual a situação atual da vítima?

Algum órgão foi acionado?

Informações sobre o Disque 100 estão disponíveis no seguinte site:

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/denunciar-violacao-de-direitos-humanos>

TELEFONE

Para realizar denúncias por telefone basta ligar para o número 100 em qualquer aparelho fixo ou móvel (celular) no território brasileiro. Esse canal telefônico é gratuito, aberto a todas as pessoas e funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, incluindo feriados. Pessoas fora do Brasil podem também acessar esse canal, através dos números disponíveis no site

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/denunciar-violacao-de-direitos-humanos>

INTERNET

As denúncias também podem ser realizadas via internet através do e-mail ouvidoria@mdh.gov.br ou através site do Disque 100, disponível em:

<https://mdh.metasix.solutions/portal/servicos>. O site permite anexar arquivos que auxiliem na denúncia.

WHATSAPP E TELEGRAM

As denúncias podem ser realizadas por Whatsapp, através do número 61 99656-5008. Também podem ser feitas por Telegram, para isso basta digitar “Direitoshumanosbrasilbot” na busca do aplicativo.

APLICATIVO: DIREITOS HUMANOS BRASIL

O Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos também desenvolveu o aplicativo Direitos Humanos Brasil, que permite realizar denúncias identificadas ou anônimas para o Disque 100. Em ambas as modalidades é gerado um número de protocolo para acompanhamento do andamento da denúncia. O aplicativo permite realizar denúncias por vídeo chamada e chat direto com um atendente capacitado, além de ter uma área especial para denúncias realizadas na língua brasileira de sinais (LIBRAS). O aplicativo está disponível para Android e iOS, e pode ser baixado na App Store e no Google Play. No site (<https://www.gov.br/mdh/pt-br/apps>) é disponibilizado o Qrcode para baixar os aplicativos, reproduzidos ao lado.



PRESENCIAL E CARTA

As denúncias também podem ser realizadas presencialmente, no entanto essa modalidade está restrita a Brasília. Para atendimento presencial o cidadão deve ir ao seguinte endereço, de segunda a sexta-feira, exceto aos feriados, das 9h às 12h e das 14h às 18h.

Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos

Esplanada dos Ministérios Bloco A – 9º andar

CEP: 70.049-900 – Brasília/DF

Esse mesmo endereço pode ser utilizado para encaminhamento de denúncias por correio.

DISQUE 180

O Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos possui a Central de Atendimento à Mulher (Disque 180), que é um canal específico para escuta e acolhida às mulheres em situação de violência. Essa Central registra e encaminha denúncias de violência contra mulher aos órgãos competentes, além de reclamações, sugestões ou elogios sobre o funcionamento dos serviços de atendimento. A Central também fornece informações sobre os direitos da mulher, como locais de atendimento mais próximos e apropriados para cada caso.

Informações sobre o Ligue 180 estão disponíveis no seguinte site:

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/denunciar-e-buscar-ajuda-a-vitimas-de-violencia-contramulheres>

TELEFONE

Para realizar manifestações por telefone basta ligar para o número 180 em qualquer aparelho fixo ou móvel (celular) no território brasileiro. Esse canal telefônico é gratuito, aberto a todas as pessoas e funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, incluindo feriados. Pessoas fora do Brasil podem também acessar esse canal, através dos números disponíveis no site

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/denunciar-e-buscar-ajuda-a-vitimas-de-violencia-contramulheres>

INTERNET

As manifestações também podem ser realizadas via internet através do e-mail ouvidoria@mdh.gov.br ou através site do Ligue 180, disponível em:

<https://mdh.metasix.solutions/porta/servicos/informacao?t=50&servico=234>. O site permite anexar arquivos que auxiliem na denúncia.

TELEGRAM

As manifestações podem ser feitas por Telegram, pelo mesmo canal do Disque 100. Para isso, basta digitar “Direitoshumanosbrasilbot” na busca do aplicativo e mandar mensagem para a equipe da Central de Atendimento à Mulher – Ligue 180.

APLICATIVO: DIREITOS HUMANOS BRASIL

O aplicativo Direitos Humanos Brasil utilizado pelo Disque 100 também permite a realização de manifestações para o Ligue 180.

DISQUE 181

A Secretaria de Segurança Pública estabeleceu o Disque 181, que é um canal para denúncias de atividades ilícitas. As denúncias recebidas são avaliadas e encaminhadas ao setor competente da polícia. Esse canais são organizados por estado e recebem denúncias relacionadas a:

- Tráfico ou uso de drogas;
- Violência contra pessoas ou animais;
- Indivíduos procurados;
- Homicídio;
- Estelionato;
- Fraude;
- Falsificação;
- Abandono e desmanche de veículos;
- Roubos ou furtos;
- Porte de arma ilegal;
- Sequestro;
- Estupro;
- Prostituição;
- Contrabando;
- Crimes contra a saúde pública;
- Meio ambiente ou patrimônio;
- Violências em geral.

TELEFONE

Para realizar denúncias por telefone basta ligar para o número 181 em qualquer aparelho fixo ou móvel (celular) no território brasileiro. Esse canal telefônico é gratuito, aberto a todas as pessoas e funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, incluindo feriados.

DISQUE 190

O Disque 190 é um canal para denúncias de emergências criado pela Polícia Militar Federal. Esse canal se destina a situações que necessitam de ação imediata, portanto, para casos que coloquem pessoas em risco iminente ou para ocorrências que estejam acontecendo no momento.

TELEFONE

Para realizar denúncias basta ligar para o número 190 em qualquer aparelho fixo ou móvel (celular). Esse canal telefônico é gratuito, aberto a todas as pessoas e funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, incluindo feriados.

DISQUE 191

O Disque 191 é um canal criado pela Polícia Rodoviária Federal para recebimento de denúncias sobre ocorrências que precisam ação imediata em rodovias federais, portanto acidentes com vítimas ou situações que podem colocar em risco a vida de pessoas, como, por exemplo, motoristas embriagados.

TELEFONE

Para realizar denúncias basta ligar para o número 191 em qualquer aparelho fixo ou móvel (celular). Esse canal telefônico é gratuito, aberto a todas as pessoas e funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, incluindo feriados.

DISQUE 193

O Disque 193 é o número do Corpo de Bombeiros, gratuito em todo território nacional, que serve apenas para reportar emergências. Esse telefone pode ser utilizado para:

- Incêndios em residências, empresas, estruturas e em vegetação;
- Acidentes de trânsito com vítimas;
- Afogamentos;
- Acidentes domésticos (queimaduras, intoxicação, explosões e ferimentos gerais);
- Quedas que resultem em lesões;

- Busca de pessoas;
- Salvamento em ambientes hostis;
- Lesões devido agressão e ataques de animais;
- Ferimentos por arma de fogo e objetos cortantes/perfurantes;
- Emergências com produtos perigosos e combustíveis;
- Desabamentos, soterramentos e deslizamentos;
- Emergências de vendavais, enchentes, temporais e chuvas de granizo.

Este canal NÃO deve ser acionado para:

- Pedir informações diversas, endereços ou telefones de outros órgãos.
- Tratar com algum setor administrativo da Corporação;
- Tirar dúvidas sobre situações não emergenciais;
- Avisar de acidentes de trânsito sem pessoas feridas;
- Fazer reclamações ou denúncias, para isso existem outros canais de comunicação;
- Casos clínicos como: problemas cardíacos e respiratórios, trabalhos de parto, crises hipertensivas, acidente vascular cerebral, crises convulsivas, transferência de doentes graves, são atendidos pelo SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência) no Disque 192.

FUNDAÇÃO NACIONAL DO ÍNDIO (FUNAI)

A Ouvidoria da FUNAI acolhe reclamações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação no âmbito da FUNAI, bem como denúncias sobre violações de direitos indígenas. As principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da FUNAI consistem em:

- Orientação sobre responsabilidade e serviços prestados pela FUNAI;
- Recebimento de denúncias, reclamações e outras manifestações;
- Participação em reuniões para ajudar o desenvolvimento de políticas públicas para indígenas e melhoria de serviços prestados pela FUNAI;
- Visitas para mediação de conflitos.

A Ouvidoria da FUNAI não faz investigações ou auditoria, mas encaminha as denúncias para apuração pelas áreas competentes. Mais detalhes em:
<http://www.funai.gov.br/index.php/quem-somos-ouvidoria>

INTERNET

Para realizar uma denúncia ou qualquer outra manifestação para a FUNAI pela internet, há duas opções:

- E-mail: ouvidoria@funai.gov.br
- Protocolar denúncia ou outra manifestação na plataforma do Fala.Br (ver página 9).

PRESENCIAL E POR CARTA

É possível realizar denúncias ou outras manifestações presencialmente, em dias úteis das 9h às 12h e das 14h às 18h. No entanto essa modalidade está restrita à Brasília, no seguinte endereço:

Fundação Nacional do Índio
SBS, Quadra 02, Bloco B
Ed. Parque Cidade Corporate - 2º andar,
CEP: 70308-200 - Brasília/DF.

Esse mesmo endereço aceita manifestações por correspondência postal (carta).

INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS (IBAMA)

O IBAMA é o órgão federal vinculado ao Ministério do Meio Ambiente responsável por ações de preservação ambiental, como licenciamento ambiental, controle ambiental e fiscalização e monitoramento do uso de recursos naturais. O órgão permite o recebimento de manifestações relacionadas à questões ambientais sob sua responsabilidade e sua atuação sobre essas questões.

INTERNET

O contato com o IBAMA pela internet pode ser feito por duas plataformas:

- Protocolar uma manifestação na plataforma do Fala.Br (ver página 9).
- Chat online, que funciona de segunda a sexta, das 07h00 às 19h00, pelo link:
http://chat.tellussa.com.br/ibama/chat.php?code=U0VSVkVSUEFHRRQ__

TELEFONE

O IBAMA recebe manifestações pelo telefone: 0800-061-8080, de segunda a sexta, das 8h às 18h.

PRESENCIAL

É possível realizar denúncias ou outras manifestações presencialmente nas sedes do IBAMA, as quais serão encaminhadas ao departamento competente. A região da BR-319 possuía uma sede do IBAMA em Humaitá, porém essa foi desativada. Portanto, no caso da BR-319, para recebimento de denúncias presencial seria necessário sua reativação.

INSTITUTO CHICO MENDES DE BIODIVERSIDADE (ICMBio)

O ICMBio é o órgão federal vinculado ao Ministério do Meio Ambiente responsável por executar as ações do Sistema Nacional de Unidades de Conservação (SNUC) e, assim, propor, implementar, gerenciar, fiscalizar e monitorar Unidades de Conservação (UCs). O órgão permite o recebimento de denúncias e outras manifestações relacionadas à questões ambientais sob sua responsabilidade e sua atuação sobre essas questões.

Box 1: Unidades de Conservação (UCs)

As UCs são áreas com características naturais relevantes, e seus respectivos recursos ambientais, que foram legalmente protegidas pelo Poder Público visando a conservação ambiental. As UCs são reguladas pela Lei nº 9.985, de 2000, que institui o SNUC.

Atualmente há 12 categorias de UCs, cada uma com diferentes objetivos específicos e usos permitidos distintos. Essas categorias são agrupadas em dois grupos: (i) Proteção Integral, que envolve categorias mais restritivas que permitem apenas o uso indireto de recursos naturais e (ii) Uso Sustentável, que envolve categorias que visam compatibilizar a conservação da natureza com o uso sustentável de parcela dos seus recursos naturais.

INTERNET

O contato com o ICMBio pela internet é feito pela plataforma Fala.Br (ver página 9).

INSTITUTO DE PROTEÇÃO AMBIENTAL DO AMAZONAS (IPAAM)

O IPAAM é o órgão estadual responsável pelo controle ambiental no Estado do Amazonas. O órgão tem canais estabelecidos exclusivamente para o recebimento de denúncias sobre qualquer atividade ambiental ilegal realizada no Amazonas através da Gerência de Fiscalização Ambiental (GEFA).

INTERNET

Denúncias podem ser realizadas por meio do endereço denuncia@ipaam.am.gov.br.

Denúncias realizadas por e-mail geram um número protocolo de entrada que é encaminhado ao denunciante no prazo de 3 dias úteis por e-mail.

TELEFONE

Denúncias podem ser feitas por telefone de segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas. Os telefones disponíveis são: (92) 2123-6715 / 2123-6729.

Denúncias feitas por telefone são anotadas diretamente por atendentes da GEFA e registradas no mesmo momento, sendo gerado um número de protocolo da GEFA que é repassado ao denunciante para seu controle.

WHATSAPP

O IPAAM também permite registrar denúncias pelo whatsapp, no número: (92) 98455-7379.

PRESENCIAL

Denúncias e outras manifestações podem ser feitas pessoalmente no balcão de atendimento da sede do órgão, de segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas, localizada no endereço:

Av. Mario Ypiranga, 3280
Parque Dez,
CEP: 69050-030 - Manaus/AM.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

O Ministério da Educação (MEC) permite o recebimento de manifestações relativas a serviços de educação públicos, que são analisadas e encaminhadas para as unidades responsáveis. O prazo para resposta das manifestações é 30 dias, prorrogáveis de forma justificada.

INTERNET

O contato com o MEC pela internet é feito pela plataforma Fala.Br (ver página 9).

TELEFONE

Denúncias e outras manifestações podem ser registradas na central de atendimento do MEC de segunda a sexta, das 8h às 20h, pelo número 0800 61 61 61.

MINISTÉRIO DA SAÚDE

O Ministério da Saúde estabeleceu a Ouvidora-geral do Sistema Único de Saúde (SUS) para os cidadãos se manifestarem sobre questões relacionadas à saúde. Através da Ouvidoria-geral, os cidadãos podem realizar:

- Denúncias sobre irregularidades ou indícios de irregularidades na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde, como cobrança indevida de procedimento ou negligência médica;
- Reclamação sobre insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde;
- Solicitação de acesso a atendimentos ou a ações e/ou serviços de saúde;
- Pedido de informação sobre ações e serviços de saúde;
- Elogio e sugestões.

Essa Ouvidoria também atua como serviço de promoção de saúde pela disseminação de informações sobre doenças, programas e campanhas do Ministério da Saúde.

Quando a Ouvidora-geral recebe uma manifestação, ela encaminha aos órgãos, departamentos ou áreas competentes nas esferas federal, estadual ou municipal da gestão do SUS.

O MEC recomenda entrar em contato com a Ouvidora-geral apenas após entrar em contato com a Secretaria de Saúde do município ou estado.

INTERNET

O contato com o Ministério da Saúde pode ser feito por formulário disponível no link: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

O formulário permite que o cidadão apresente manifestações sobre questões relacionadas ao SUS. As manifestações podem ser nominais, com o sem sigilo pessoal, ou anônimas, porém é necessário disponibilizar um endereço de e-mail.

TELEFONE

A Ouvidoria também disponibiliza um telefone de ligação gratuito no qual o cidadão faz sua manifestação, que é avaliada e encaminhada ao setor competente. De segunda a sexta-feira, das 7h às 22h, e aos sábados e domingos, das 8h às 18h, o cidadão pode falar diretamente com o operador. Fora desses horários, é possível obter informações pela Unidade de Atendimento Audível (URA).

CARTA

Manifestações podem ser encaminhadas para o endereço:

Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – DOGES SAF Sul
Trecho 2, lotes 5 e 6 Edifício Premium,
Torre I, 3º andar, sala 305
CEP: 70070-600 - Brasília/DF.

MINISTÉRIO PÚBLICO

Tanto o Ministério Público Federal (MPF) como o Ministério Público Estadual recebem manifestações dos cidadãos referentes a direitos difusos e coletivos, direitos individuais considerados indispensáveis e irregularidades que afetem o regime democrático.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

O MPF recebe manifestações através da Procuradoria Geral da República e dos estados.

PROCURADORIA GERAL DA REPÚBLICA

INTERNET

O MPF estabeleceu a Sala de Atendimento ao Cidadão (SAC) para atendimento ao público, disponível em: <http://www.mpf.mp.br/servicos/sac> O canal presta os seguintes serviços:

- Denúncias (denominadas como representações iniciais) ou notícias de irregularidades;
- Pedidos de informações (Lei de Acesso à Informação);
- Pedidos de informações processuais a respeito de distribuição e localização de procedimentos instaurados pelo MPF e de processos - judiciais;
- Certidões de inexistência, existência, distribuição e localização de procedimentos extrajudiciais e denúncias;
- Pedidos de vista e cópia de autos.

Para fazer denúncia precisa ir no item “representação inicial”. Para a realização da denúncia, o sistema exige dados pessoais (incluindo CPF). O sistema oferece a opção de manter os dados pessoais em sigilo, mediante justificativa. No entanto, o pedido de sigilo depende de aprovação e pode ser negado. O sistema também permite o compartilhamento da localização e o anexo de arquivos. De acordo com o site, representações (denúncias) anônimas somente serão recebidas pela via postal para o endereço da respectiva unidade do MPF.

O MPF ainda tem uma ouvidoria estabelecida que foca em denúncias relacionadas aos membros, órgãos, servidores e serviços auxiliares do MPF.

TELEFONE

Manifestações podem ser feitas por telefone de segunda a sexta feira, das 12h às 19h, pelos números (61) 99933-1657 e (61) 3317-4500.

PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO AMAZONAS

TELEFONE

Manifestações podem ser feitas por telefone de segunda a sexta feira, das 8h às 15h pelos números da Sede, (92) 2129-4700, e do Anexo, (92) 3182-3100.

PRESENCIAL

Denúncias e outras manifestações podem ser feitas pessoalmente de segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas, em dois endereços:

Sede

Av. André Araújo, 358
Adrianópolis
CEP: 69057-025 - Manaus/AM

Anexo

Rua Sírio Libanês, 5
Chapada
CEP: 69050-020- Manaus/AM

PROCURADORIA DA REPÚBLICA EM RONDÔNIA

INTERNET

A Procuradoria da República em Rondônia recebe manifestações através do e-mail: prro-seac@mpf.mp.br.

TELEFONE

Manifestações podem ser feitas por telefone de segunda a sexta feira, das 8h às 15h, pelos números: (69) 32160519 ou (69) 32160599.

WHATSAPP

A Procuradoria também permite registrar denúncias pelo whatsapp, no número: (69) 99213-8739.

MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL - AMAZONAS

INTERNET

O Ministério Público do Amazonas recebe denúncias e outras manifestações na internet por dois canais:

- E-mail: atendimento.ouvidoria@mpam.mp.br;
- Formulário eletrônico disponível em: <http://denuncia.mpam.mp.br>.

TELEFONE

Denúncias e outras manifestações podem ser registradas por telefone segunda a sexta, das 8h às 14h, pelo telefone gratuito: 0800 092 0500.

WHATSAPP

Denúncias e outras manifestações também podem ser registradas por whatsapp, pelo número: (92) 3655-0745.

PRESENCIAL

Manifestações podem ser feitas pessoalmente de segunda a sexta-feira, das 8 às 14 horas. As manifestações presenciais serão recebidas por servidor administrativo que as registrará. Quando uma manifestação recebida não for atribuição do Ministério, o servidor irá orientar o cidadão ou encaminhar a denúncia ao órgão competente. O atendimento presencial é realizado nas unidades da Ouvidoria-Geral nos seguinte endereços:

Ouvidoria - Unidade Sede

Av. Cel. Teixeira, 7995 - Nova Esperança
Edifício-sede do MPAM
Telefone: (92) 3655-0611 / 0620 / 0724 / 0745

Ouvidoria - Unidade Aleixo

Av. André Araújo, 23 – Aleixo/AM

MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL - RONDÔNIA

INTERNET

O Ministério Público de Rondônia recebe denúncias e outras manifestações na internet por dois canais:

- E-mail: ouvidoria@mpro.mp.br;
- Formulário eletrônico disponível em:
<https://www.mpro.mp.br/pages/nossos-contatos/ouvidoria/formulario>

TELEFONE

Denúncias e outras manifestações podem ser registradas por telefone, pelos números: (69) 3216-3770 e (69) 3216-3127.

WHATSAPP

Denúncias e outras manifestações também podem ser registradas por whatsapp, pelo número: (69) 99770127.

FAX

Denúncias e outras manifestações podem ser enviadas por fax, sendo importante identificar-se, pelo número: (69) 3216-3770.

PRESENCIAL

Denúncias e outras manifestações podem ser feitas pessoalmente em duas salas da sede do Ministério Público em Porto Velho:

Sala da Ouvidoria MPRO, Sala 25,
ou
Sala do Ouvidor, 4º Andar, Sala 07,
Sede do Ministério Público de Rondônia,
Av. Jamari, nº 1555, Olaria,
CEP: 76801-917 - Porto Velho/RO.

POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL

A Polícia Rodoviária Federal possui três canais distintos: (1) canal para denúncias de acidentes em rodovias federais; (2) canal para manifestações gerais, referente aos serviços prestado por essa Polícia; (3) canal para manifestações sobre servidores, ou seja para denunciar ou protocolar outras manifestações sobre os policiais e outros servidores da Polícia no desempenho de suas funções.

DENÚNCIAS DE ACIDENTES

INTERNET

O site da Polícia Rodoviária Federal permite a realização da Declaração de Acidente de Trânsito (DAT) que é um documento oficial emitido pela Polícia Federal Rodoviária e elaborado pelo próprio usuário envolvido direta ou indiretamente em acidentes de trânsito leves. O link para acesso do documento é:

<https://www.prf.gov.br/portal/atendimento-a-acidentes/declaracao-eletronica-de-acidente-de-transito-e-dat>

Esse documento pode ser emitido em até 180 dias da data do acidente e só pode ser considerado para acidentes que: (i) não tenham vitimado ninguém, mesmo levemente; (ii) não provocaram vazamento ou derramamento de produtos perigosos, avaria nas embalagens dos produtos perigosos fracionados, dano no equipamento de transporte de produto perigoso a granel (por exemplo, uma carroceria do tipo tanque); (iii) não provocaram danos a bens públicos da Polícia Rodoviária Federal; e (iv) não envolveram incêndio, não afetaram ao menos um terço das dimensões do veículo e/ou não resultaram na submersão de algum dos veículos envolvidos.

Acidentes com vítimas ou que envolveram motoristas embriagados devem ser feitas diretamente pelo Disque 191.

MANIFESTAÇÕES GERAIS

A Polícia Rodoviária Federal possui uma ouvidoria para manifestações como denúncias, solicitações de providência, sugestões, reclamações, elogios, simplificações e pedidos de acesso à informação referente aos serviços prestado por essa Polícia, desde que não relacionadas a irregularidades funcionais.

INTERNET

O recebimento de manifestações pela internet é feito através da plataforma Fala.Br (ver página 9).

TELEFONE

Denúncias e outras manifestações podem ser registradas por telefone de segunda à sexta das 8h às 12h e das 14h às 18h. Essas manifestações são identificadas e podem ser feitas pelo número: (61) 2025-6607.

PRESENCIAL

Manifestações também podem ser realizadas presencialmente, em dias úteis, das 8h às 12h e das 14h às 18h. No entanto, isso é restrito à Sede Central da Polícia Rodoviária Federal em Brasília, no endereço:

SPO, S/N, Lote 05,
Setor Policial Sul -
CEP: 70610-909 - Brasília/DF.

MANIFESTAÇÕES SOBRE SERVIDORES

A Polícia Rodoviária Federal possui uma ouvidoria estabelecida que recebe denúncias e outras manifestações, anônimas ou identificadas, com o objetivo de melhorar o atendimento e serviços prestados.

INTERNET

Denúncia e outras manifestações são recebidas pelo e-mail: cg@prf.gov.br.

PRESENCIAL

As manifestações para essa ouvidoria também podem ser realizadas presencialmente, nas unidades administrativas mais próximas. Na região da BR-319 existem as seguintes unidades:

Amazonas

Distrito Regional no Amazonas

Avenida Mário Ipiranga, 2479, Conjunto DNER,
CEP: 69050-030 - Manaus/AM
Telefone: (92) 2129-0570

Unidade Operacional de Manaus

BR 174,Km 043
CEP: 69090-000 - Manaus/AM
Telefone: (92) 3245-1420
Email: dist03p01.am@prf.gov.br

Unidade Operacional de Careiro da Várzea

BR 319,Km 013
CEP: 69255-000 - Careiro da Várzea/AM
Telefone: (92) 3368-1045

Unidade Operacional de Humaitá

BR 319,Km 000
CEP: 69075-830 - Manaus/AM
Telefone: (92) 3618-4174
Email: dist03p03.am@prf.gov.br

Rondônia

Superintendência da Polícia Rodoviária Federal

Avenida Pinheiro Machado,1276,
CEP: 76801-128 - Porto Velho/RO
Telefone: (69) 3211-7800

Delegacias da Polícia Federal em Porto Velho

BR 364 km 689
CEP: 76800-000 - Porto Velho/RO
Telefones: (69)3225-9454
Horário de atendimento: 07h30 às 13h30

Unidade Operacional de Porto Velho

Endereço: BR 364, KM 698 e 760,
Porto Velho-RO

SECRETARIAS ESTADUAIS DE EDUCAÇÃO

SECRETARIA ESTADUAL DE EDUCAÇÃO DO AMAZONAS

A Secretaria Estadual de Educação do Amazonas possui uma ouvidoria estabelecida que atua como espaço de comunicação entre os cidadãos e a gestão pública. O órgão tem até 30 dias para responder a manifestação, mas esse prazo pode ser prorrogado.

INTERNET

O recebimento de manifestações pela internet é feito através da plataforma Fala.Br (ver página 9).

WHATSAPP

Denúncias e outras manifestações também podem ser registradas por whatsapp, pelo número: (92) 99529-9400.

SECRETARIA ESTADUAL DE EDUCAÇÃO DE RONDÔNIA

A Secretaria Estadual de Educação de Rondônia possui uma ouvidoria estabelecida que recebe denúncias de atos ilegais praticados por servidores públicos, elogios sobre serviço e atendimento, reclamações de insatisfação com serviço público, solicitação de atendimento ou serviço, e sugestões de melhorias.

INTERNET

A Secretaria de Educação de Rondônia recebe denúncias e outras manifestações na internet por dois canais:

- E-mail: ouvidoria@seduc.ro.gov.br
- Protocolar uma manifestação na plataforma do Fala.Br (ver página 9)

TELEFONE

Denúncias e outras manifestações podem ser registradas pelo telefone gratuito: 0800 647 3838.

PRESENCIAL

Denúncias e outras manifestações podem ser feitas pessoalmente de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 13h30 horas na sede da Secretaria:

Palácio Rio Madeira
Edifício Guaporé
Rua Padre Chiquinho, s/n
Porto Velho/RO.

SECRETARIAS ESTADUAIS DE SAÚDE

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO AMAZONAS

A Secretaria Estadual de Saúde do Amazonas possui uma ouvidoria estabelecida que recebe manifestações anônimas ou identificadas, com o objetivo de melhorar o atendimento e serviços prestados.

INTERNET

Denúncia e outras manifestações são recebidas pelo e-mail:
ouvidoria.sus@saude.am.gov.br.

TELEFONE

Denúncias e outras manifestações podem ser registradas pelo telefone:: (92) 98418-5011.

PRESENCIAL

Denúncias e outras manifestações podem ser feitas pessoalmente de segunda a sexta-feira, das 8h às 14 horas, na sede da Secretaria:

Sede da Secretaria de Saúde.
Avenida André Araújo, 701.
CEP: 69.060-000 - Aleixo/AM.

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DE RONDÔNIA

INTERNET

A Secretaria Estadual de Saúde de Rondônia recebe manifestações apenas pela internet, através da plataforma Fala.Br (ver página 9).

SECRETARIAS ESTADUAIS DE SEGURANÇA PÚBLICA

SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA DO AMAZONAS (SSP -AM)

INTERNET

A SSP-AM recebe manifestações apenas pela internet, por dois canais:

- E-mails: ouvidoriadeseguranca@ssp.am.gov.br e ouvidoriadeseguranca.sspam@gmail.com.
- Formulário de denúncia: <http://www.ssp.am.gov.br/faca-sua-denuncia/>

SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA, DEFESA E CIDADANIA DE RONDÔNIA

INTERNET

A Secretaria recebe manifestações apenas pela internet, por dois canais:



E-mail: ouvidoria@sesdec.ro.gov.br.

Protocolar uma manifestação na plataforma do Fala.Br (ver página 9).

TELEFONE

Denúncias e outras manifestações podem ser registradas pelo telefone: (69)3216-8933.

SECRETARIA DE ESTADO DO DESENVOLVIMENTO AMBIENTAL (SEDAM-RO)

INTERNET

A Secretaria recebe denúncias e outras manifestações na internet por dois canais:



E-mail: ouvidoria@sedam.ro.gov.br.

Protocolar uma manifestação na plataforma do Fala.Br (ver página 9).

TELEFONE

Denúncias e outras manifestações podem ser registradas de segunda a sexta, das 7h30 às 13h30, pelos telefones: 0800 647 11 50 (ligação gratuita) e (69) 3212-9648.

WHATSAPP

Manifestações podem ser registradas por whatsapp pelo número: (69) 98482-8690.

PRESENCIAL

Denúncias e outras manifestações podem ser feitas pessoalmente de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 13h30 horas, na sede da Secretaria:

Palácio Rio Madeira - Edifício Guaporé Prédio Rio Cautário (Térreo)
Av. Farquar, 2986. Bairro Pedrinhas
Porto Velho/RO.

NÃO SE ESQUEÇA

Realizar denúncias e outras manifestações é muito importante para auxiliar o Poder Público a melhorar sua atuação e agir sobre ilegalidades em curso. Por isso, caso você encontre alguma situação ilegal ou inadequada, não deixe de denunciar e se manifestar.