

Perguntas frequentes:

- **A Ouvidoria pode realizar atendimento?**

Não, a Ouvidoria é um canal de segunda instância para auxiliar a resolução de questões de maior complexibilidade ou insatisfação do atendimento recebido inicialmente.

- **A Ouvidoria resolve qualquer assunto?**

A ouvidoria busca identificar os processos que podem ser aperfeiçoados, subsidiando a adoção de medidas corretivas. Neste sentido procura ajudá-lo a encontrar caminhos para resolver qualquer assunto junto a Fundação Libertas.

- **Como fazer uma manifestação?**

É simples, clique no botão **MANIFESTAÇÃO** da página da Ouvidoria e preencha o formulário. É rápido e simples, mas preste atenção a estas orientações:

- seja claro e suficiente para entendermos corretamente sua manifestação;
- tenha em mãos todos os dados necessários ao registro de sua manifestação e se possível, informe dia e hora em que foi atendido inicialmente pela primeira instância;
- aguarde a confirmação do recebimento da manifestação e o fornecimento automático do número de protocolo para acompanhamento.

- **Posso entrar em contato com a Ouvidoria pelo telefone ou e-mail?**

Sim, no telefone (31) 2111-3683 ou pelo e-mail: ouvidoria@fundacaolibertas.com.br

- **É possível anexar documentos a uma manifestação?**

Sim, abaixo da descrição você poderá anexar qualquer documento que irá auxiliar na condução de sua manifestação.

- **Posso receber a resposta à minha manifestação por e-mail?**

Sim, a forma de resposta, e-mail ou telefone, é escolhida pelo manifestante no envio da manifestação.

- **Quanto tempo devo aguardar a resposta da minha manifestação?**

Conforme normativos o tempo de resposta é de até 7 (sete) dias úteis e para os casos excepcionais, podendo se estender em até 30 dias. Mas caso seja necessário um prazo maior, este será acordado juntamente com o manifestante.