

## Tipos de manifestações que podem ser registradas:

- **Denúncia:** manifestação utilizada para comunicar irregularidades, ilegalidades, atos de corrupção, descumprimento de normas, condutas inadequadas ou quaisquer situações que causem prejuízo à administração pública, aos usuários ou ao interesse coletivo. A denúncia possibilita a apuração dos fatos pelos setores competentes e deve conter informações suficientes para análise e investigação.
- **Reclamação:** manifestação utilizada pelo cidadão para demonstrar insatisfação em relação a serviços prestados, atendimento recebido, conduta de funcionários e prestadores, demora, falhas administrativas, descumprimento de direitos ou qualquer situação que esteja em desacordo com o adequado funcionamento dos serviços oferecidos pelo CISAMUSEP. A reclamação possibilita a apuração dos fatos e contribui para a melhoria contínua da qualidade do atendimento e dos serviços prestados.
- **Sugestão:** manifestação por meio da qual o cidadão apresenta ideias, propostas ou recomendações com o objetivo de contribuir para o aprimoramento dos serviços, processos, atendimentos e atividades desenvolvidas pelo CISAMUSEP. A sugestão representa uma forma de participação social, auxiliando na melhoria contínua da qualidade, eficiência e humanização dos serviços prestados.
- **Solicitação:** manifestação por meio da qual o cidadão requer atendimento, providência, orientação, informação, serviço ou adoção de medidas relacionadas às atividades e aos serviços prestados pelo CISAMUSEP. A solicitação tem como objetivo buscar a resolução de demandas apresentadas pelos usuários, contribuindo para a efetividade e melhoria do atendimento.
- **Elogio:** manifestação de reconhecimento, satisfação ou agradecimento referente ao atendimento prestado, à conduta dos funcionários e prestadores ou à qualidade dos serviços oferecidos pelo CISAMUSEP. O elogio contribui para valorizar boas práticas, incentivar a melhoria contínua dos serviços e reconhecer iniciativas que promovam um atendimento humanizado, eficiente e de qualidade aos usuários;

## Manifestação anônima:

As manifestações poderão ser registradas de forma anônima, desde que apresentem informações claras e detalhadas sobre os fatos, incluindo endereço, nomes dos envolvidos e, de preferência, com envio de documentos comprobatórios. Manifestações com informações insuficientes poderão ser rejeitadas por ausência de elementos necessários à apuração.

Elogios deverão conter a identificação do manifestante.