

Guia de orientações sobre as definições das tipologias

Tipologias	Conceito
Reclamação	Uma reclamação expressa a insatisfação do cidadão com a atuação do Estado, dos agentes públicos ou com a prestação dos serviços públicos estaduais. O manifestante adota sempre um tom de crítica, seja relacionado a alguma ação inexistente ou existente, cujo procedimento/atendimento não foi adequado.
Denúncia	A denúncia indica a irregularidade na atuação do Estado, dos agentes públicos ou na prestação dos serviços públicos estaduais. Assim qualquer ação que atente contra a ética e a legislação é classificada como denúncia.
Informação	Um pedido de informação traz, em si, a necessidade do cidadão em obter orientação/esclarecimento sobre assuntos relacionados à administração pública estadual. Vale destacar que, após a Lei de Acesso à Informação, um pedido de informação passa a ter, também, o caráter de " acesso à " dados públicos, não podendo, deste modo, ser confundido com uma solicitação.
Solicitação	A solicitação, apesar de poder revelar também uma insatisfação, se diferencia por conter um requerimento (de melhoria ou criação) de ações, procedimentos e projetos.
Sugestão	A sugestão propõe ações para a melhoria dos serviços públicos, da conduta dos agentes públicos ou atuação do Estado.
Elogio	Elogio traduz a satisfação ou reconhecimento da atuação da administração pública, seus agentes e ações desenvolvidas.