

CARTILHA DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE BRASILÂNDIA DE MINAS

Prefeitura Municipal de Brasilândia de Minas – MG

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município de Brasilândia de Minas é um importante instrumento de participação social, transparência pública e fortalecimento da cidadania.

Por meio da Ouvidoria, o cidadão pode encaminhar manifestações relacionadas aos serviços públicos municipais, contribuindo diretamente para a melhoria da administração pública, da qualidade dos serviços prestados e do relacionamento entre a população e o Poder Público.

A presente Cartilha tem por objetivo orientar os cidadãos sobre o funcionamento da Ouvidoria Municipal, os tipos de manifestações que podem ser registradas, os canais de atendimento disponíveis, os direitos do usuário dos serviços públicos e os prazos de resposta.

A Ouvidoria atua em conformidade com os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como em observância à Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um canal oficial de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal.

Sua finalidade é receber, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações relacionadas aos serviços públicos municipais, promovendo:

- Transparência;
- Participação popular;
- Controle social;
- Melhoria contínua dos serviços públicos;
- Defesa dos direitos dos usuários.

A Ouvidoria também atua como mecanismo de fortalecimento da gestão pública, identificando falhas, propondo melhorias e auxiliando na construção de uma administração mais eficiente e acessível.

FINALIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal possui as seguintes atribuições:

- Receber manifestações dos cidadãos;
 - Encaminhar as demandas aos setores competentes;
 - Acompanhar a tramitação das manifestações;
 - Solicitar informações e providências;
 - Garantir resposta ao cidadão;
 - Produzir relatórios estatísticos;
 - Contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos;
 - Promover a transparência administrativa;
 - Estimular a participação social.
-

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria recebe diferentes tipos de manifestações. Conheça cada uma delas:

1. Reclamação

Manifestação que demonstra insatisfação em relação a um serviço público prestado, atendimento realizado ou conduta administrativa.

Exemplos:

- Demora no atendimento;
 - Falta de medicamentos;
 - Problemas em vias públicas;
 - Má prestação de serviço público.
-

2. Denúncia

Comunicação sobre possível irregularidade, ilegalidade, corrupção, abuso de poder ou descumprimento de normas.

Exemplos:

- Uso indevido de recursos públicos;
- Fraudes;
- Nepotismo;
- Irregularidades administrativas.

As denúncias poderão ser realizadas com identificação ou de forma anônima, observadas as normas legais aplicáveis.

3. Sugestão

Proposta apresentada pelo cidadão visando ao aperfeiçoamento dos serviços públicos.

Exemplos:

- Melhorias em atendimento;
 - Criação de novos serviços;
 - Modernização administrativa.
-

4. Elogio

Reconhecimento ou demonstração de satisfação relacionada ao atendimento recebido ou ao serviço prestado.

Exemplos:

- Bom atendimento de servidor;
 - Eficiência em determinado serviço;
 - Qualidade no atendimento público.
-

5. Solicitação

Pedido de providência, orientação ou informação referente aos serviços públicos municipais.

Exemplos:

- Solicitação de manutenção;
 - Pedido de informação;
 - Requerimentos administrativos.
-

DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Conforme a Lei Federal nº 13.460/2017, são direitos básicos do usuário:

- Receber atendimento adequado e respeitoso;
 - Obter informações claras e precisas;
 - Ser tratado sem discriminação;
 - Ter garantida a proteção de seus dados pessoais;
 - Acompanhar o andamento de sua manifestação;
 - Receber resposta conclusiva dentro do prazo legal.
-

PRAZOS DE RESPOSTA

Nos termos da legislação vigente:

- A Ouvidoria deverá responder as manifestações no prazo de até 30 (trinta) dias;
- O prazo poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

O cidadão poderá acompanhar sua manifestação por meio do protocolo gerado no momento do registro.

SIGILO E PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES

A Ouvidoria Municipal assegura o tratamento adequado das informações recebidas, observando:

- A Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018);
 - O sigilo das informações pessoais;
 - A proteção da identidade do manifestante, quando necessário;
 - O acesso restrito às informações sensíveis.
-

COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO?

O cidadão poderá registrar sua manifestação pelos seguintes canais:

Atendimento Presencial

Unidade:

Prefeitura Municipal de Brasilândia de Minas

Endereço:

Praça Cívica, 141 – Bela Vista

CEP:

38779-000 – Brasilândia de Minas – MG

Telefone:

(38) 3562-1202

Horário de Atendimento:

08h às 11h e de 13h às 17h

Atendimento Eletrônico

As manifestações também poderão ser registradas por meio do sistema eletrônico disponibilizado no Portal Oficial da Prefeitura Municipal.

ETAPAS DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

O fluxo de atendimento da Ouvidoria ocorre da seguinte forma:

1. Recebimento da manifestação;
 2. Registro no sistema;
 3. Análise preliminar;
 4. Encaminhamento ao setor competente;
 5. Acompanhamento da demanda;
 6. Elaboração da resposta;
 7. Retorno ao cidadão.
-

PRINCÍPIOS DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A atuação da Ouvidoria Municipal é pautada pelos seguintes princípios:

- Legalidade;
 - Transparência;
 - Eficiência;
 - Ética;
 - Impessoalidade;
 - Celeridade;
 - Participação social;
 - Boa-fé;
 - Respeito ao cidadão.
-

IMPORTÂNCIA DA PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO

A participação do cidadão é fundamental para o fortalecimento da gestão pública.

Ao registrar manifestações, o cidadão contribui para:

- Identificação de problemas;
- Fiscalização da administração pública;
- Aprimoramento dos serviços públicos;

- Transparência governamental;
- Promoção da cidadania.

A Ouvidoria representa um importante instrumento democrático de aproximação entre governo e sociedade.

BASE LEGAL

A Ouvidoria Municipal atua com fundamento nas seguintes legislações:

- Constituição Federal de 1988;
 - Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público;
 - Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação;
 - Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
 - Normas municipais aplicáveis.
-

MENSAGEM FINAL

A Ouvidoria-Geral do Município de Brasilândia de Minas reafirma seu compromisso com a transparência, a ética, a eficiência administrativa e o fortalecimento da participação popular.

A colaboração do cidadão é essencial para a construção de uma gestão pública mais eficiente, humana e comprometida com o interesse coletivo.

Participe. Sua manifestação contribui para a melhoria dos serviços públicos municipais.

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE BRASILÂNDIA DE MINAS

Prefeitura Municipal de Brasilândia de Minas – MG

Endereço:

Praça Cívica, 141 – Bela Vista

CEP:

38779-000 – Brasilândia de Minas – MG

Telefone:

(38) 3562-1202

Horário de Atendimento:

08h às 11h e de 13h às 17h

© Prefeitura Municipal de Brasilândia de Minas – MG
Todos os direitos reservados.