

CARTILHA DA OUVIDORIA



**Aproximando o cidadão da
Administração Pública!**



CARTILHA DA OUVIDORIA

O QUE É A OUVIDORIA?

É um canal de comunicação direta entre a população e a administração pública, onde o cidadão se manifesta através de sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias.

QUEM PODE SE MANIFESTAR?

Qualquer cidadão, inclusive servidores da Prefeitura

QUANDO DEVO PROCURAR?

Quando houver insatisfação de algum serviço público prestado, ideia ou proposta de melhoria, solicitação de serviço ou então, comunicar algum ato/ irregularidade praticado contra a administração pública.

SÃO FUNÇÕES DA OUVIDORIA

- Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção;
- Ouvir e compreender as diferentes formas de demandas dos cidadãos;
- Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos, usando linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los.
- Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, demonstrando as consequências sobre cada caso concreto;
- Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos, ou seja, utiliza o conteúdo das demandas para sugerir mudanças nos projetos e serviços da Administração Pública, contribuindo de forma ativa para que os agentes públicos providenciem medidas corretivas.

FLUXO DE TRABALHO

1

A manifestação é registrada através dos canais da Ouvidoria

2

A Ouvidoria recebe e analisa a manifestação

3

A manifestação é encaminhada ao setor competente

4

O trâmite é monitorado pela Ouvidoria para que a resposta seja enviada dentro do prazo de 30 dias.

5

A resposta é encaminhada ao manifestante



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

DENÚNCIA



Comunicação de ato ilícito ou irregularidade praticada pela Administração pública ou servidor que venha ferir a ética ou a legislação.

RECLAMAÇÃO



Demonstração de insatisfação/queixa com um serviço prestado ou conduta de um servidor

SOLICITAÇÃO



Pedido para adoção de providências por parte do órgão público

SUGESTÃO



Apresentação de ideias ou proposta de melhoria de políticas ou de serviço prestado

ELOGIO



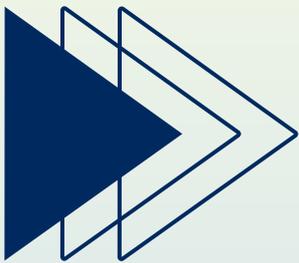
Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre um serviço recebido ou relativo aos servidores que participaram do atendimento



É possível o usuário alterar a manifestação depois que foi enviada?

NÃO É POSSÍVEL ALTERAR A MANIFESTAÇÃO APÓS O ENVIO. PORÉM, SE A OUVIDORIA SOLICITAR UMA COMPLEMENTAÇÃO, O USUÁRIO QUE SE IDENTIFICAR ATRAVÉS DE LOGIN, PODERÁ COMPLEMENTAR SUA MANIFESTAÇÃO, OFERECENDO INFORMAÇÕES ADICIONAIS.





IMPORTANTE!

- ✓ É NECESSÁRIO ESCREVER O QUE ACONTECEU DE FORMA CLARA E OBJETIVA. SEM ESQUECER DATAS, NOMES, PESSOAS ENVOLVIDAS E LOCAL ONDE OCORREU O FATO.
- ✓ CASO DISPONHA DE FOTOS, DOCUMENTOS OU VÍDEOS DEVERÁ ANEXÁ-LOS.
- ✓ MENCIONE SE JÁ HOUVE TENTATIVA DE RESOLVER O PROBLEMA ANTERIORMENTE E RELATE O QUE FICOU PENDENTE.
- ✓ INDIQUE TUDO QUE POSSA AJUDAR NA RESOLUÇÃO.
- ✓ PARA ELOGIAR, SUGERIR, SOLICITAR E RECLAMAR É NECESSÁRIO A IDENTIFICAÇÃO DO CIDADÃO, ALÉM DE ASSEGURAR O DIREITO DE RESPOSTA. AS MANIFESTAÇÕES DO TIPO DENÚNCIA TAMBÉM PODEM SER REGISTRADAS DE FORMA ANONIMA, PORÉM O MANIFESTANTE NÃO PODERÁ ACOMPANHÁ-LA
- ✓ SEUS DADOS PESSOAIS SÃO PROTEGIDOS POR LEI E NÃO SERÃO DIVULGADOS
- ✓ O CADASTRO É SIMPLES E RÁPIDO OU PODERÁ ACESSÁ-LO UTILIZANDO SEU LOGIN E SENHA GOV.BR



COMO ACESSAR A PLATAFORMA FALA BR?

SEGUINDO O SEGUINTE PASSO A PASSO:

1º ACESSE O SITE DA PREFEITURA MUNICIPAL DE POUSO ALEGRE pousoalegre.mg.gov.br E CLIQUE NO LINK **ACESSE NOSSA OUVIDORIA** ou DIRETAMENTE NO SITE: falabr.cgu.gov.br

2º ENTRE COM SEU LOGIN E SENHA, AS MESMAS UTILIZADAS NO SISTEMA GOV.BR OU FAÇA UM CADASTRO RÁPIDO, É SIMPLES E RÁPIDO!

3º ESCOLHA E CLIQUE EM UMA DAS OPÇÕES:



??





IMPORTANTE!

4º PREENCHA OS CAMPOS, NÃO ESQUEÇA DE SELECIONAR NA OPÇÃO "ÓRGÃO PARA O QUAL VOCÊ QUER ENVIAR SUA MANIFESTAÇÃO": PREFEITURA DE POUSO ALEGRE

Destinatário

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação*

Conecte a digite o nome ou o sigla do órgão para selecionar no lista que está exibido

Prefeitura Municipal de Pouso Alegre - Pouso Alegre/MG

Nome por extenso

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar

Selecione um Assunto

Não encontrou? Clique aqui

Fale aqui*

Descreva abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja claro e objetivo. Informações pessoais, inclusive identificação, não precisam ser inseridas a não ser que sejam essenciais para a caracterização da manifestação

Incluir Anexos

Canal de entrada*

Selecione

Local do Fato

UF

Município

Local

Exemplo: posto de saúde nº 03

5º DESCREVA SUA MANIFESTAÇÃO, INSIRA OS ANEXOS (CASO HAJA) E FINALIZE SEU REGISTRO. SIMPLES ASSIM!

Uma comunicação transparente fortalece a relação de confiança entre gestão e cidadão!



PREFEITURA DE
**POUSO
ALEGRE**

OUVIDORIA MUNICIPAL
Nós queremos ouvir você!

CANAIS DE ATENDIMENTO

PELA INTERNET

 www.pousoalegre.mg.gov.br/ouvidoria ou falabr.cgu.gov.br

 ouvidoria@pousoalegre.mg.gov.br

PRESENCIAL

 Rua Ciomara Amaral de Paula, 167 - Medicina
Atendimento das 08h às 12h e das 13h às 17h

