



CARTILHA DA OUVIDORIA MUNICIPAL

A OUVIDORIA É A SUA VOZ NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Ouvidoria Municipal é o canal oficial de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura Municipal de Mata Verde.

Por meio dela, qualquer pessoa pode registrar manifestações relacionadas aos serviços públicos municipais, contribuindo para o aprimoramento da administração, da transparência e da qualidade dos serviços prestados à população.

A Ouvidoria atua com imparcialidade, respeito, sigilo e compromisso com a solução das demandas apresentadas.

QUEM PODE UTILIZAR A OUVIDORIA?

Qualquer cidadão, servidor público, empresa, entidade ou organização da sociedade civil pode apresentar manifestações relacionadas aos serviços públicos municipais.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

SOLICITAÇÃO

É o pedido para que a Administração Pública adote alguma providência ou preste determinado serviço.

Exemplos:

- Solicitação de manutenção de vias públicas;
- Limpeza urbana;
- Iluminação pública;
- Informações sobre serviços municipais;
- Outros serviços de competência do Município.



RECLAMAÇÃO

É a demonstração de insatisfação quanto à prestação de um serviço público ou à conduta de agentes públicos.

Exemplos:

- Mau atendimento;
- Demora na prestação do serviço;
- Falhas na execução de serviços públicos;
- Descumprimento de procedimentos administrativos.

DENÚNCIA

É a comunicação de indícios de irregularidades praticadas por agentes públicos ou particulares relacionados à Administração Municipal.

Exemplos:

- Fraudes;
- Corrupção;
- Desvio de recursos públicos;
- Nepotismo;
- Irregularidades em licitações;
- Uso indevido de bens públicos.

Sempre que possível, apresente informações detalhadas, datas, locais, documentos, fotos ou qualquer elemento que auxilie na apuração dos fatos.

As denúncias podem ser realizadas de forma identificada ou, quando permitido pela legislação e pelos canais disponibilizados, de forma anônima.

SUGESTÃO

É a apresentação de ideias ou propostas para melhorar os serviços públicos municipais.

Toda sugestão é analisada pelos setores responsáveis e pode contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública.



ELOGIO

É o reconhecimento pela qualidade do atendimento, do serviço prestado ou da atuação de servidores públicos municipais. O elogio valoriza boas práticas e incentiva a melhoria contínua dos serviços públicos.

PRAZOS DE RESPOSTA

Conforme a Lei Federal nº 13.460/2017:

- A Ouvidoria realizará a análise inicial da manifestação.
- O órgão competente será acionado para prestar as informações necessárias.
- O prazo para resposta conclusiva é de até 30 (trinta) dias, contados da data do registro da manifestação.
- Este prazo poderá ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa expressa ao cidadão.

Sempre que necessário, poderão ser solicitadas informações complementares ao manifestante para possibilitar a adequada análise da demanda.

PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS – LGPD

A Prefeitura Municipal de Mata Verde trata os dados pessoais dos cidadãos em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018).

Seus dados são utilizados exclusivamente para:

- identificar o manifestante;
- possibilitar o andamento da manifestação;
- encaminhar resposta;
- cumprir obrigações legais.

As informações pessoais são protegidas por medidas administrativas e técnicas destinadas a garantir sua segurança, confidencialidade e integridade.

Quando houver necessidade legal de compartilhamento interno das informações para apuração da manifestação, serão observados os princípios da necessidade, finalidade e segurança previstos na legislação.



ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Após registrar sua manifestação, o cidadão receberá um número de protocolo, que permitirá acompanhar o andamento do atendimento pelos canais disponibilizados pela Prefeitura.

Guarde seu número de protocolo até a conclusão do atendimento.

PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal atua observando os princípios da:

- Legalidade;
- Impessoalidade;
- Moralidade;
- Publicidade;
- Eficiência;
- Transparência;
- Ética;
- Respeito ao cidadão;
- Proteção de dados pessoais;
- Participação social.

COMO REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO

Você pode entrar em contato com a Ouvidoria Municipal pelos seguintes canais:

Atendimento Presencial
Praça José Caires de Lima, nº 41
Centro – Mata Verde/MG

Atendimento Online
Portal Oficial da Prefeitura Municipal de Mata Verde -
www.mataverde.mg.gov.br/ouvidoria

Demais canais
Conforme divulgados no Portal Oficial da Prefeitura.

SUA PARTICIPAÇÃO FORTALECE A GESTÃO PÚBLICA

A Ouvidoria é um importante instrumento de participação social.

Ao registrar uma solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio, você contribui para a melhoria contínua dos serviços públicos e para o fortalecimento da transparência e da cidadania no Município de Mata Verde.