



OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE UBERABA

Controladoria-Geral



UBERABA
PREFEITURA

APRESENTAÇÃO



A Controladoria-Geral do Município de Uberaba (CGM), por meio do Departamento de Ouvidoria e Transparência Governamental, apresenta a “Cartilha da Ouvidoria do Município de Uberaba”.

Elaborada para facilitar a comunicação entre o cidadão e a Prefeitura de Uberaba, o material apresenta informações para que o público possa conhecer e usar a Ouvidoria do Município, enquanto ferramenta de controle e participação social.

A Ouvidoria tem como competência receber, examinar, encaminhar e responder às manifestações do cidadão, como denúncias, solicitações, sugestões e elogios feitos pela população. Assim, a Prefeitura de Uberaba consegue aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos à população.

Convidamos você para conhecer este instrumento que fortalece a democracia e aproxima o cidadão das decisões municipais.

INTRODUÇÃO



A Prefeitura de Uberaba, no compromisso com a transparência, eficácia e participação cidadã, criou a Ouvidoria-Geral do Município de Uberaba por meio da Lei nº 11.570, de 23 de maio de 2013.

Com a publicação da Lei nº 12.206, em 1º de junho de 2015, a Ouvidoria-Geral passou a integrar o Departamento de Ouvidoria e Transparência Governamental, compondo a Controladoria-Geral do Município, enquanto o Decreto nº 2.887, de 2018, regulamentou a atividade da Ouvidoria.

Ao longo dos anos, a Ouvidoria-Geral se consolidou como um dos principais instrumentos de transparência e participação cidadã, evoluindo em suas ferramentas e métodos de atendimento.

Hoje, a Ouvidoria não se limita apenas ao atendimento presencial. O cidadão tem à sua disposição linhas telefônicas móveis, e-mails, aplicativos e redes sociais, garantindo que diferentes públicos, com diferentes necessidades, sejam atendidos de maneira eficiente.



IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA



Ferramenta de promoção da democracia participativa

A essência da democracia não reside apenas no direito de votar, mas também na capacidade dos cidadãos de influenciar e participar ativamente no serviço público. A partir disso, a Ouvidoria proporciona um canal aberto para que os cidadãos possam se expressar.

Mecanismo de aperfeiçoamento da gestão pública

Por meio das manifestações recebidas, a gestão pública pode identificar falhas, áreas de melhoria e até detectar irregularidades. Dessa forma, a Ouvidoria contribui para um governo mais eficiente, transparente e responsivo às necessidades da população.

Fomenta a transparência governamental

A existência de uma Ouvidoria sinaliza um compromisso da administração pública com a transparência. Além de receber manifestações, é fundamental que a Ouvidoria dê respostas claras e transparentes, demonstrando a responsabilidade do governo perante seus cidadãos.



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO



Denúncia

Manifestação destinada a relatar atos que são considerados irregulares, ilegais ou que vão contra o interesse público. A denúncia é uma ferramenta essencial para a identificação e correção de falhas na administração pública.

Reclamação

Expressa o descontentamento com algum serviço, atendimento ou ação da administração municipal. Por meio da reclamação, a administração pública consegue identificar pontos de falha e corrigi-los.

Solicitação

Trata-se do pedido de uma ação específica ou providência por parte do órgão municipal. Pode se referir a serviços que não foram prestados, demandas de infraestrutura, entre outros.

Elogios

São manifestações que expressam reconhecimento e aceitação com um serviço prestado ou ação da administração pública. São essenciais para destacar pontos positivos e práticas que devem ser mantidas ou até mesmo ampliadas.

Sugestões

As sugestões são propostas pelos cidadãos para a melhoria dos serviços ou ações da administração pública. São fundamentais para a inovação e aprimoramento contínuo dos serviços municipais.



CANAIS DE MANIFESTAÇÃO



Online: falabr.cgu.gov.br



E-mail: ouvidoria.cgm@uberaba.mg.gov.br



Telefones: 156 | (34) 3318-0454 | (34) 3318-0253



Atendimento presencial: Prefeitura de Uberaba
Av. Dom Luiz Maria de Santana, 141 - Santa Marta
Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h

FLUXO DA MANIFESTAÇÃO

01

Recebimento

Por meio dos canais de atendimento, qualquer pessoa, identificada ou não, poderá enviar manifestações à Prefeitura de Uberaba. Depois de recebidas, as manifestações serão encaminhadas ao ouvidor municipal.

02

Análise

O ouvidor irá analisar a manifestação e a encaminhará ao órgão competente, se não for caso de arquivamento ou não puder ser resolvida de imediato.

03

Acompanhamento

Encaminhado ao órgão competente, a Ouvidoria acompanha a tramitação para fiscalizar o cumprimento dos prazos. Visando dar maior transparência, caso o cidadão se identifique, é gerado número de protocolo para consulta dos andamentos da manifestação.

04

Resposta

Após o órgão competente responder à manifestação, essa é encaminhada ao ouvidor que caso, entenda estar correta, remeterá o parecer ao manifestante.

FLUXO DA MANIFESTAÇÃO



A Ouvidoria deve responder à manifestação de forma conclusiva em até 30 dias, contados a partir do recebimento. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja uma justificativa expressa.



Será solicitado ao usuário complementação de informações, quando a manifestação não tiver dados necessários e suficientes para análise, inviabilizando ou dificultando a busca da solução para a questão apresentada.

O pedido de complementação de informações suspenderá a contagem original do prazo para resposta ao usuário. Se não houver retorno, a manifestação poderá ser arquivada, sem resposta conclusiva.

Quais as garantias de proteção à minha identidade?

As ouvidorias têm o dever de manter a identidade dos denunciantes em sigilo. Por força da Lei de Acesso à Informação e do Código de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos, os órgãos e entidades públicas devem proteger as informações pessoais do denunciante, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que ele autorize expressamente o acesso a essas informações. Além disso, o Decreto nº 4.788/2019 estabeleceu medidas de proteção à identidade do denunciante de ilícitos ou irregularidades contra a administração pública municipal.



RELATÓRIOS DA OUVIDORIA

O Relatório de Gestão de Ouvidoria é disponibilizado anualmente, na página da Ouvidoria. O documento é um instrumento de transparência que permite ao cidadão conhecer, por meio de análise quantitativa e qualitativa, a atuação dos órgãos do Poder Executivo municipal, com base nas manifestações registradas pela Ouvidoria.



Acesse a página da Ouvidoria-Geral e confira os relatórios



Controladoria-Geral



UBERABA
PREFEITURA