



# Ouvidoria

Prefeitura de Conceição do Mato Dentro

A Ouvidoria Municipal foi criada como um canal acessível, transparente e eficaz de participação cidadã, fortalecendo o diálogo entre a população e o poder público.

Essa atuação reforça o compromisso da gestão municipal em cuidar das pessoas, modernizar os serviços públicos e desenvolver Conceição do Mato Dentro de forma sustentável, inclusiva e participativa, pilares que orientam o relacionamento da administração com a comunidade.

## O QUE É OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um espaço de cidadania muito importante porque tem como objetivo a excelência em atendimento à sociedade, por meio de sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e elogios sobre a prestação de serviços públicos.

Um instrumento de gestão, pois favorece e possibilita mudanças e ajustes nas atividades desenvolvidas pela Administração, a partir da escuta ativa e eficiente dos cidadãos.

Trata-se de uma ação permanente, estratégica e educativa dirigida ao cidadão, demonstrando como agir para resolver, de forma mais ágil, suas necessidades, reforçando e contribuindo para uma gestão eficiente e transparente.

## QUAIS SÃO AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA?

- ◆ Atuar como espaço de participação popular;
- ◆ Prestar esclarecimentos necessários e informar os prazos para resposta;
- ◆ Receber, registrar, analisar e encaminhar para as áreas, de acordo com os assuntos;
- ◆ Encaminhar resposta aos manifestantes sobre as providências adotadas;
- ◆ Propor ao gestor ações para melhorias dos serviços prestados, com base nas manifestações recebidas;
- ◆ Garantir a transparência e a participação do cidadão na Administração Pública Municipal, contribuindo para o exercício do controle social.

## QUEM É O OUVIDOR?

Ao cidadão, o ouvidor é um aliado na defesa dos seus direitos, atuando com rapidez, imparcialidade, senso de justiça e ações resolutivas para seus problemas, promovendo um diálogo responsável e atuando contra a violação de direitos, erros, omissões e decisões injustas.

À Administração Pública, o ouvidor é um mediador de conflitos, atuando como defensor das relações éticas e transparentes para solucionar as demandas dos manifestantes junto aos setores. Além disso, influencia e sensibiliza os gestores buscando as mais corretas decisões em conjunto e garantindo os direitos legais dos cidadãos.

Assim, o ouvidor deve ser discreto e bom ouvinte, além de ter senso de urgência, conhecimento e liderança.

## QUAIS OS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES QUE A OUVIDORIA RECEBE?



ELOGIO

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido.



SUGESTÃO

Apresentação de ideia ou formulação de proposta útil para aprimoramento de serviços públicos.



RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização do serviço.



SOLICITAÇÃO

Pedido para a realização de ato, conduta ou medida administrativa por parte dos órgãos e entidades da administração pública municipal.



DENÚNCIA

Ato que indica irregularidade na Administração e/ou no atendimento por órgão público municipal, e compromete a qualidade da prestação dos serviços públicos.

## QUEM PODE ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA?

- ▶ Público Interno:  
Gestores  
Servidores  
Prestadores de Serviços  
Terceirizados  
Estagiários
- ▶ Público Externo: todos os cidadãos e usuários do serviço público, inclusive vereadores.

## PARA REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO, PRECISO ME IDENTIFICAR?

Não há obrigatoriedade de identificação, mas é ela que assegura a resposta ao manifestante. Mas caso se identifique, a Ouvidoria tem o dever ético e legal de resguardar os seus dados pessoais. Os manifestantes podem optar pelas formas:

**IDENTIFICADA:** quando o manifestante informa o nome, CPF, telefone, e-mail e/ou endereço.

**ANÔNIMA:** quando o manifestante não informa seus dados para identificação.

## QUAIS SÃO OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO?

**TELEFONE:** (31) 3868-2848

**WHATSAPP:** (31) 3868-2848

**E-MAIL:** [ouvidoria@cmd.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@cmd.mg.gov.br)

**ATENDIMENTO PRESENCIAL:** segunda a sexta, das 08:00h às 16:00h. Rua Daniel de Carvalho, 161, Bairro Centro

**SITE DA PREFEITURA:** <https://www.cmd.mg.gov.br/>

## DICAS PARA O REGISTRO DE SUA DEMANDA

- ▶ Registre sua demanda de forma clara, não esquecendo datas, nomes e local;
- ▶ Anexe imagens (fotos ou vídeos) caso disponha deles;
- ▶ Relate alguma pendência, caso já tenha realizado alguma tentativa de resolução anterior;
- ▶ Indique tudo que possa ajudar na resolução de sua demanda.

## APÓS TER REGISTRADO, COMO ACOMPANHO MINHA MANIFESTAÇÃO?

Quando o usuário registra sua manifestação, recebe um número de protocolo que servirá para acompanhar as providências adotadas.

Entenda o fluxo da Ouvidoria no processo de manifestação:



## QUAL É O PRAZO PARA A OUVIDORIA RESPONDER?

A Ouvidoria responde imediatamente sempre que a informação solicitada estiver disponível. Nos casos mais complexos, em que é necessária a atuação de outras secretarias, a manifestação é encaminhada ao setor competente, que deve responder no prazo de até 30 (trinta) dias, conforme previsto em lei. Esse prazo pode ser prorrogado uma única vez por igual período, desde que haja justificativa formal.

**UMA COMUNICAÇÃO TRANSPARENTE, ACESSÍVEL, ÉTICA E HUMANA FORTALECE O RELACIONAMENTO ENTRE A GESTÃO E OS CIDADÃOS.**

Procure a ouvidoria do Município de Conceição do Mato Dentro sempre que precisar.

Deste modo você exerce seu direito e contribui para a democratização da gestão.

**JÉSSICA J. PARREIRAS MACIEL**  
Controladora Geral do Município

**LARISSA SIMÕES SILVA**  
Ouvidora do Município