

# CARTILHA OUVIDORIA

●  
●  
●

CONHEÇA O CANAL  
OFICIAL DE DIÁLOGO  
ENTRE O CIDADÃO  
E A PREFEITURA.

●  
●  
●



PREFEITURA MUNICIPAL  
**CONCEIÇÃO  
DO MATO DENTRO**  
GESTÃO - 2025/2028

**CUIDAR  
MODERNIZAR  
DESENVOLVER**



@prefeituracmd



www.cmd.mg.gov.br



# O QUE É OUVIDORIA

Em 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**. Por meio desse espaço, cada cidadão pode apresentar **sugestões, críticas e demandas** que contribuem diretamente para o aprimoramento dos serviços públicos e para a construção de uma cidade melhor para todos. 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.

A Ouvidoria é um espaço de cidadania que tem como objetivo **promover a excelência no atendimento à sociedade**, por meio de sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e elogios sobre a prestação de serviços públicos. É também um instrumento de gestão, pois **favorece e possibilita mudanças e ajustes** nas atividades desenvolvidas pela Administração, a partir da escuta ativa e qualificada dos cidadãos. Trata-se de uma ação permanente, estratégica e educativa, demonstrando como agir para resolver, de forma mais ágil, as necessidades do cidadão, contribuindo para uma gestão eficiente, transparente e orientada ao controle social, nos termos da **Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)**.



## 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 as manifestações aos setores competentes;
- Acompanhar os prazos e cobrar respostas das áreas responsáveis;
- Encaminhar resposta conclusiva aos manifestantes;
- Propor ao gestor ações para melhoria dos serviços, 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 de seus direitos**, atuando com rapidez, imparcialidade, senso de justiça e foco na resolução das demandas, promovendo diálogo responsável e atuando contra violações de direitos, erros, omissões e decisões injustas. À Administração Pública, o ouvidor é **mediador de conflitos**, contribuindo para relações éticas e transparentes, influenciando gestores na tomada de decisões e assegurando o respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos. Assim, o ouvidor deve ser discreto, bom ouvinte, possuir senso de urgência, conhecimento, liderança, autonomia, imparcialidade e bom senso.



@prefeituracmd



www.cmd.mg.gov.br

# QUAIS OS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES QUE A OUVIDORIA RECEBE?



ELOGIO

**ELOGIO:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público ou atendimento recebido.



SUGESTÃO

**SUGESTÃO:** Apresentação de ideia ou proposta para aprimoramento de serviços públicos.



RECLAMAÇÃO

**RECLAMAÇÃO:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos.



SOLICITAÇÃO

**SOLICITAÇÃO:** Pedido para a realização de ato, conduta ou medida administrativa.



DENÚNCIA

**DENÚNCIA:** Comunicação de irregularidade na Administração Pública que comprometa a qualidade dos serviços ou a legalidade dos atos.

## QUEM PODE ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA?

**Público Interno:** gestores, servidores, prestadores de serviços, terceirizados e estagiários

**Público Externo:** todos os cidadãos e usuários dos serviços públicos, inclusive vereadores.

## PARA REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO, PRECISO ME IDENTIFICAR?

**Não há obrigatoriedade de identificação.** Contudo, a identificação possibilita resposta direta ao cidadão e, em alguns casos, melhor apuração da demanda.

A Ouvidoria **tem o dever ético e legal** de resguardar os dados pessoais do manifestante.

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

**Anônima:** quando o manifestante não informa dados pessoais.

## QUAIS SÃO OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO?



**Telefone/WhatsApp:** (31) 3868-2848

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

**Atendimento presencial:**

segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00

**Endereço:**

Rua Daniel de Carvalho, nº 8,  
Centro (ao lado do Banco do Brasil)

**Site:** <https://falabr.cgu.gov.br/web/principal>



## QUAL O PRAZO PARA A OUVIDORIA RESPONDER?

Quando a informação estiver disponível, a resposta é imediata. Nos demais casos, a manifestação é encaminhada ao setor competente, que deverá responder **em até 30 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período**, mediante justificativa formal.

## DICAS PARA O REGISTRO DE SUA DEMANDA

- Descreva os fatos de forma clara, informando datas, locais e nomes;
- Anexe fotos ou vídeos, se houver;
- Informe se já buscou outro setor;
- Registre tudo que possa contribuir para a solução.



@prefeituracmd



[www.cmd.mg.gov.br](http://www.cmd.mg.gov.br)

## APÓS REGISTRAR, COMO ACOMPANHO?

Ao registrar sua manifestação, você receberá um número de protocolo para acompanhamento.

### FLUXO DA OUVIDORIA

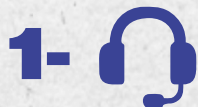


## O QUE É PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO?

É a solicitação feita por qualquer pessoa **física ou jurídica** para obter informações públicas, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), desde que não sejam sigilosas ou pessoais.

O pedido de acesso à informação é realizado diretamente pelo cidadão, por meio do **Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)**.

# NESSE SISTEMA, O PRÓPRIO SOLICITANTE:



1- Realiza seu cadastro



2- Registra o pedido



3- Acompanha o andamento



4- e recebe a resposta



**Acesse: <https://www.cmd.mg.gov.br/portal/sic>**

O prazo para resposta é de **até 20 (vinte) dias**, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa formal.

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

Procure a **Ouvidoria do Município** sempre que precisar. Assim, você exerce seu direito e contribui para a melhoria dos serviços públicos.

**Jéssica J. Parreiras Maciel**

Controladora Geral do Município

**Larissa Simões Silva**

Ouvidora do Município



@prefeituracmd



[www.cmd.mg.gov.br](http://www.cmd.mg.gov.br)



## FALE COM A OUVIDORIA MUNICIPAL

Registros, elogios, sugestões, solicitações,  
reclamações ou denúncias.



**(31)3868-2848**



[ouvidoria@cmd.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@cmd.mg.gov.br)



Rua Daniel de Carvalho, 08 - Centro  
(ao lado do Banco do Brasil)



08h às 17h



PREFEITURA MUNICIPAL  
**CONCEIÇÃO  
DO MATO DENTRO**  
GESTÃO - 2025/2028

**CUIDAR  
MODERNIZAR  
DESENVOLVER**