

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

OUVIDORIA PÚBLICA

Prefeitura Municipal de Itaúna



CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE ITAÚNA

Endereço: Praça Dr. Augusto Gonçalves, 538, Centro, Itaúna, MG, CEP: 35680-054

Telefone: (37) 3241-1212 - Ramal: 202

E-mail: controladoria@itauna.mg.gov.br

Prefeito Municipal

Neider Moreira de Faria

Controladora-Geral do Município

Camilla de Oliveira Busatti Alves

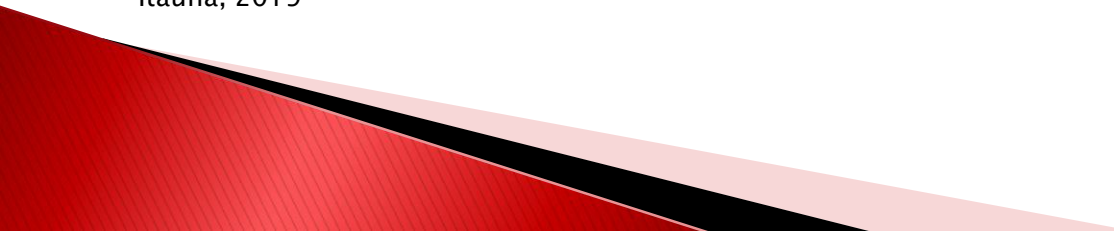
Gerente Superior de Controle Interno

Camila Peixoto Menezes

Chefe de Setor de Ouvidoria Pública

Aline Silva Machado Penido

Itaúna, 2019

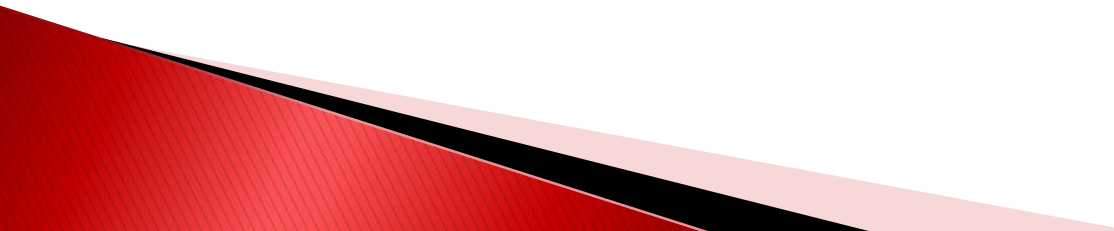


Apresentação

- ▶ A Ouvidoria Pública tem como objetivo identificar eventuais falhas que ocorram na prestação dos serviços, bem como apontar sugestões que ajudem a solucioná-las.
- ▶ Sua atuação fortalece o exercício da cidadania, incentivando a participação popular na gestão da administração pública.
- ▶ Registrando os pontos apontados pelos cidadãos, a Ouvidoria Pública do Município auxilia a comunidade a expressar seus anseios, sendo uma importante ferramenta de avaliação e monitoramento da gestão pública, contribuindo para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços públicos.
- ▶ A Ouvidoria funciona como um elo de ligação entre a administração Pública e a população, possibilitando uma comunicação mais efetiva, através de solicitações de informações, envio de sugestões, reclamações, denúncias e elogios.

Competência da Ouvidoria Pública

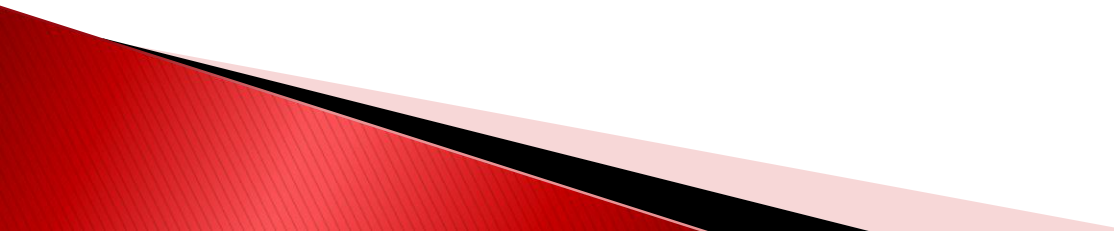
- ▶ Receber e examinar solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados.
- ▶ Encaminhar às áreas internas da Administração Pública Municipal as manifestações dos munícipes, acompanhar as providências adotadas e garantir o retorno aos interessados.
- ▶ Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas via Ouvidoria.
- ▶ Apoiar as coordenações, quando solicitada, visando a solução dos problemas apontados.
- ▶ Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante justificativa fundamentada;

- ▶ Produzir relatórios que expressem com clareza as expectativas dos demandantes, sugerindo melhorias nos procedimentos, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas.
 - ▶ Guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.
 - ▶ Proceder ao controle de todas as manifestações com os respectivos encaminhamentos e respostas.
 - ▶ Divulgar o trabalho realizado e informar ao público interno acerca das atribuições da ouvidoria.
- 

As manifestações podem ser:


Solicitação	Ação ou efeito de solicitar, pedido para realização de ações por parte da Administração Pública.
Elogio	É um comentário ou observação favorável sobre determinada coisa, normalmente usado para evidenciar os aspectos positivos, as pessoas fazem elogios como um modo de demonstrar a satisfação em relação a algo que foi feito por outros indivíduos.
Sugestão	Aquilo que se sugere, se propõe, se aconselha, o que dá início a realização de algo, uma proposta ou indicação acerca de determinado assunto.
Agradecimento	Ato de agradecer. Demonstrar satisfação com os atos praticados pela Administração Pública.
Denúncia	É uma forma de tomar providência contra algo errado ou que esteja gerando insatisfação por parte do munícipe.
Reclamação	Fato de opor-se a algo ou protestar, queixar-se de alguma desconformidade, reivindicar ou exigir algo que foi injustamente tomado


O que a Ouvidoria não faz?

- ▶ Não trata manifestações sobre questões privadas e pessoais ou que não tenham relação com a atuação da Administração Pública Municipal.
 - ▶ Não realiza investigações, mas encaminha as denúncias para apuração nas áreas.
 - ▶ Não fornece informações pessoais, como documento, e-mail, endereço e telefone, exceto quando solicitado por expresse o envio destes.
 - ▶ Não aceita consultas sobre direitos e deveres laborais, andamento processual ou informações acerca de assuntos que estejam sob apreciação judicial.
- 

Possibilidades de acesso à Ouvidoria Pública junto a Prefeitura de Itaúna

Existem três formas de encaminhar uma manifestação a Ouvidoria: pela internet (Sistema Eletrônico), por telefone ou pessoalmente na própria Ouvidoria Pública do Município de Itaúna.

 **ATENDIMENTO PRESENCIAL** Dirija-se ao Setor de Ouvidoria Pública, no endereço abaixo:
Praça Dr. Augusto Gonçalves, 538, Centro, Itaúna, MG, CEP: 35.680-054
Horário de atendimento: De 07h às 16h

 **ATENDIMENTO TELEFÔNICO**
0800 2835 156 ou (37) 3241-2414
Horário de atendimento: De 07h às 16hs

 **ATENDIMENTO PELA INTERNET:**

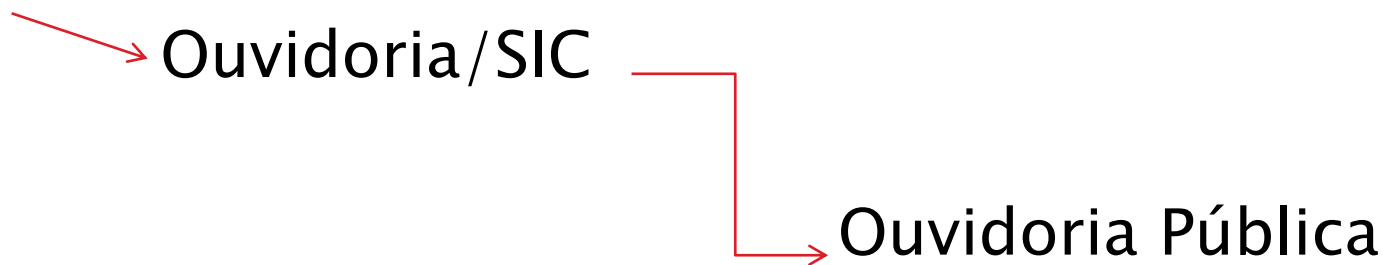
<http://www.itauna.mg.gov.br/site/ouvidoria>

Ouvidoria - PASSO A PASSO

- ▶ 1º passo – acessar o site:

<http://www.itauna.mg.gov.br/site/>

- ▶ 2º passo – clicar em:





Circuito Itaunense de Futsal tem início na próxima sexta-feira (3)
Jogos passarão pela fase classificatória, quartas de final, semifinal e final (leia mais ...)

Itaúna alcançou até o mo
55% do público-alvo na C
de Vacinação contra a ...
Semana de atividades m:
Antimanicomial em Itaúna

Secretaria de Saúde organiza
processo seletivo para contratação
de estagiários

Prefeitura realizará limpeza no Rio
São João na próxima segunda-feira

Circuito Itaunense de Futsal tem
início na próxima sexta-feira (3)

Ouvidoria Pública
Serviço de Acesso à
Informação
TA DE
SNAÇÕES

-  **HORÁRIO DE ÔNIBUS**
-  **CONCURSOS**
-  **LICITAÇÕES**
-  **VAGAS DE EMPREGO**

AGENDA DE EVENTOS

Não existem eventos cadastrados

[Ver mais eventos](#)

MAIS NOTÍCIAS

02/05 [Feirart começa a funcionar neste sábado na praça da Matriz](#)
13:25



▶ 3º passo: Acessar o ícone:



← → ↻ ⓘ Não seguro | www.itauna.mg.gov.br/site/ouvidoria

Apps

O Registro poderá ser feito presencial, por telefone ou pela internet:

ATENDIMENTO PRESENCIAL Dirija-se ao Setor de Ouvidoria Pública, no endereço abaixo:

Praça Dr. Augusto Gonçalves, 538, Centro, Itaúna, MG, CEP: 35.680-054

Horário de atendimento: De 08h às 16h

ATENDIMENTO TELEFONE

0800 2835 156 ou (37) 3241-2414

Horário de atendimento: De 08h às 16hs

ATENDIMENTO PELA INTERNET:

Clique na imagem abaixo para envio de manifestação para Ouvidoria Publica via internet:



Anexos


 [Lei 4.721-12 - Acesso a Informacao.pdf](#)
Data: 28/12/2018 Tamanho 2 MB

- ▶ 4º passo – ao clicar no ícone indicado no passo 3, abrirá uma nova página, devendo o solicitante:
 - a) Se primeiro acesso : promover o cadastro dos seus dados, clicando no ícone “*Novo Cadastro*”.
 - b) Se já possuir cadastro, deverá selecionar o campo CNPJ ou CPF, logo em seguida inserir o número do documento informado no cadastro (CPF ou CNPJ) e inserir a senha.

www.itauna.mg.gov.br/ouvidoria/

Ouvidoria Pública / Serviço de Acesso a Informação - Manifestação/Solicitação de Informação

CNPJ CPF

 Digite sua senha

[Login](#) [Novo Cadastro](#) [Acesso Administrador](#) [Gráficos e Relatórios](#)

▶ 5º Passo – clicar em “Nova Solicitação”

← → C Não seguro | www.itauna.mg.gov.br/ouvidoria/cadSol.php

Apps

Ouvidoria Código 143 Nome IDENTIFICAÇÃO SOLICITANTE CPF

[Nova Solicitação](#) [Gráficos e Relatórios](#) [Sair](#)

Ocultar Filtros

Filtros de Pesquisa

Número da Solicitação:

Secretaria:

Status:

Tipo:

Assunto:

Data Inicial:

Subtipo:

Bairro:

Data Final:

[Aplicar](#) [Limpar](#)

* Não é necessário aguardar o carregamento da página para aplicar os filtros.

Filtros Aplicados

Solicitação: Tipo: Subtipo: Data: 31/12/1969 a 31/12/1969

Secretaria: Assunto: Bairro: Status:

Nome:

show 10 entries Search:



Ano	Código	Bairro	Data	Prazo	Secretaria	Assunto	Tipo	SubTipo	Status	Data Resposta	Ação
2019	819	Tropical	13/03/2019	02/04/2019	-	Acesso à informação	Solicitação de Informação	-	Aberto	-	Q + -

Showing 1 to 1 of 1 entries Desativar

▶ 6º Passo: Preencher as informações conforme demonstrativo abaixo.


← → ↻ Não seguro | www.itauna.mg.gov.br/ouvidoria/addSol.php

Apps -

Ouvidoria Código 143 Nome IDENTIFICAÇÃO SOLICITANTE CPF [REDACTED]   Nova Solicitação Gráficos e Relatórios Sair


Cadastros / Solicitações

Código: [REDACTED]

Solicitante: IDENTIFICAÇÃO SOLICITANTE 


Sigilo do Contato Sim ▾

Origem Online ▾

Acompanhamento Receber e-mail na Finalização ▾ 


Tipo Solicitação de Informação ▾


Subtipo Selecione uma Opção ▾

Assunto Acesso à informação ▾ 


Bairro BAIRRO SOLICITANTE ▾

Data da Solicitação: 13/03/2019 16:27

Solicitação: INserir INFORMAÇÃO DESEJADA 

Anexar Arquivo (Permite selecionar mais de um) Escolher arquivos Nenhum arqui... selecionado 

Salvar Voltar Limpar



- ▶ 7º passo: encerramento da manifestação.

ⓘ Não seguro | www.itauna.mg.gov.br/ouvidoria/insere.php

www.itauna.mg.gov.br diz



Solicitação n.º 819/2019 aberta com sucesso!

OK

- ▶ No sistema será possível o acompanhamento de todas as manifestações realizadas. Para consultá-las, basta escolher a opção “*tipo: Ouvidoria*”, para visualizar na tela abaixo o andamento das mesmas.

← → ↻ ⓘ Não seguro | www.itauna.mg.gov.br/ouvidoria/cadSol.php

Apps

Ouvidoria Código 143 Nome Camilla de Oliveira Busatti Alves CPF 053.606.426-10   Nova Solicitação Gráficos e Relatórios Sair

Ocultar Filtros

Filtros de Pesquisa

Número da Solicitação: <input type="text"/>	Tipo: Selecione uma opção... Selecione uma opção... Solicitação de Informação Ouvidoria Data Inicial: <input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>	Subtipo: Selecione uma Opção
Secretaria: Selecione uma Opção		Bairro: Selecione uma Opção
Status: Selecione uma Opção		Data Final: <input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>

* Não é necessário aguardar o carregamento da página para aplicar os filtros.

Filtros Aplicados

Solicitação:	Tipo:	Subtipo:	Data: 31/12/1969 a 31/12/1969
Secretaria:	Assunto:	Bairro:	Status:
Nome:			

Princípios da Ouvidoria Pública

- ▶ Atender ao manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou prejulgamento, respondendo às questões apresentadas de forma objetiva, fundamentada e no tempo definido em norma.
- ▶ Agir com integridade, transparência, imparcialidade, bom-senso e justiça.
- ▶ Agir em consonância com as normas e valores, resguardando os princípios que orientam a atividade administrativa, sobretudo os princípios da legalidade, da impessoalidade, da ética, da publicidade e da eficiência.
- ▶ A Ouvidoria não deve, em qualquer hipótese, atuar como auditoria, corregedoria ou comissão de ética.
- ▶ Deverá ser resguardado o sigilo das informações, quando solicitado.

Dicas

Seguem abaixo algumas dicas de atendimento para aumentar a possibilidade de comunicação eficiente:

- ▶ Utilize frases curtas;
- ▶ Dê uma informação de cada vez;
- ▶ Evite o uso de siglas;
- ▶ Identifique claramente suas solicitações;
- ▶ Evite utilizar expressões difíceis;
- ▶ Evite o uso de gírias,
- ▶ Aguarde o prazo solicitado e
- ▶ Saiba que a sua participação é de grande importância para o município!