

OUVIDORIA-GERAL  
DO ESTADO



GOVERNO  
DE MINAS

AQUI O TREM PROSPERA.

# OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

**MATHEUS CHEIB BAETA**

Ouvidor-Geral Adjunto

# Controle Social na Prática - Ouvidorias

- 1. O que é uma Ouvidoria Pública?

Canal de comunicação direta entre o cidadão e a administração pública. Sua principal função é receber, analisar e encaminhar manifestações dos cidadãos. Ao atuar como ponte entre a população e o governo, a ouvidoria promove a transparência, a participação social e o aprimoramento dos serviços públicos.

- 2. Como a Ouvidoria contribui com o Poder Público?

Uma ouvidoria pública propicia a participação do cidadão na administração pública e sistematiza, assertivamente, os dados decorrentes dessa participação, fornecendo subsídios estruturados ao Poder Público para melhoria dos serviços prestados.

# Funções da Ouvidoria

- Receber manifestações: Acolher as diversas formas de manifestações dos cidadãos.
- Analisar e encaminhar: Avaliar o conteúdo das manifestações e direcioná-las aos setores responsáveis para providências.
- Acompanhar as respostas: Monitorar o andamento das manifestações e garantir que sejam respondidas dentro dos prazos estabelecidos.
- Sugerir melhorias: Com base nas manifestações recebidas, propor mudanças e aperfeiçoamentos nos serviços públicos.
- Promover a transparência: Divulgar informações sobre a atuação da administração pública e incentivar a participação cidadã.

# Tipos de Manifestações e Canais

## Tipos de Manifestação:

- Reclamação: Expressão de insatisfação relativa a um serviço prestado.
- Denúncia: Comunicação de prática irregular ou ilegal cometida por agentes públicos.
- Sugestão: Proposta de melhoria ou inovação nos serviços ou processos.
- Solicitação: Pedido de adoção de providências por parte da administração.
- Elogio: Reconhecimento ou satisfação com o serviço prestado ou atendimento recebido.

## Canais de Atendimento:

- Presencialmente: Atendimento direto em local físico, acessível ao público.
- Por telefone: Número de telefone direto para receber manifestações.
- Pela Internet: Formulários on-line no site oficial da prefeitura ou por e-mail.
- Por aplicativos móveis: Plataformas digitais que permitem o envio de manifestações de forma ágil.

# Tratamento das manifestações



# Ferramentas de Gestão

- Prazos de Resposta - Lei Federal 13460 - 30+30
- Proteção ao Denunciante e LGPD
- Taxa de Resolução
- Tempo Médio de Resposta
- Índice de Procedência
- Índice de Satisfação do Usuário
- Banco de Dados
- Padronização de Assuntos
- Painéis de Alerta
- Análise de Tendências
- Elaboração de Relatórios
- Recomendações Gerenciais

# Passo a passo

1. Regulamentação Legal: Lei ou Decreto definindo suas competências, estrutura e funcionamento.
2. Designação do Ouvidor: Profissional qualificado para exercer a função de ouvidor, com imparcialidade, ética, conhecimento da legislação e estrutura, capacidade de comunicação e análise.
3. Infraestrutura: Espaço físico adequado, equipamentos e recursos tecnológicos necessários para o funcionamento da ouvidoria. Verifique se há um espaço mais reservado para o atendimento presencial.
4. Capacitação da Equipe: Ofereça treinamento aos servidores que atuarão na ouvidoria, abordando temas como atendimento ao público, legislação pertinente e técnicas de mediação de conflitos.



# Passo a passo

5. Implementação dos Canais de Atendimento: Estabeleça os diversos canais de comunicação (presencial, telefônico, on-line) e assegure que estejam operacionais e acessíveis.
6. Divulgação: Realize campanhas informativas para divulgar a existência da ouvidoria, seus canais de atendimento e a importância da participação cidadã.
7. Gestão das Manifestações: Implemente um sistema para registrar, acompanhar e responder às manifestações. A gestão das manifestações será fundamental para a elaboração de relatórios. Lembre-se que o cidadão deverá acompanhar o andamento de sua manifestação até a solução administrativa final.
8. Monitoramento e Avaliação: Estabeleça uma rotina de acompanhamento das manifestações recebidas e em andamento. Monitore os dados e construa rotinas de reporte à gestão.



# A Voz dos Mineiros



## *Consultoria gratuita em boas práticas*

Programa Estratégico de parceria entre a OGE/MG e os municípios mineiros

- Visita técnica guiada na nossa Sala de Situação.
- Materiais de orientação (cartilhas, minutas, modelos)
- Treinamentos e capacitações (Presencial e EAD)
- Rede com demais parceiros
- Ouvidoria móvel em conjunto

Para aderir, basta enviar um e-mail de anuência para:

✉ [avozdosmineiros@ouvidoriageral.mg.gov.br](mailto:avozdosmineiros@ouvidoriageral.mg.gov.br)

OUVIDORIA-GERAL  
DO ESTADO



**GOVERNO  
DE MINAS**

AQUI O TREM PROSPERA.

# CANAIS DE ATENDIMENTO



Bel, atendente virtual da OGE/MG -  
**(31) 3915-2022** - (Whatsapp)



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



MGApp, Ouvidoria na palma da mão!



162 - Disque-Ouvidoria / 136 – Disque-Saúde



OUVIDORIA-GERAL  
DO ESTADO



**GOVERNO  
DE MINAS**

AQUI O TREM PROSPERA.