



Carta de Serviços ao Cidadão

"O ato de ouvir exige humildade de quem ouve. E a humildade está nisso: saber, não com a cabeça, mas com o coração, que é possível que o outro veja mundos que nós não vemos."

— **Rubem Alves**

APRESENTAÇÃO

A Constituição Federal de 1988, conhecida como Constituição Cidadã, estabeleceu que a democracia no Brasil deve ser exercida tanto de forma direta quanto por meio de representantes eleitos. Isso inclui incentivar a participação ativa do cidadão na avaliação e no acompanhamento da qualidade dos serviços públicos.

Nesse contexto, a **Ouvidoria Geral do Município de Fama – MG** se apresenta como um canal democrático de escuta e diálogo entre a população e a administração pública. Trata-se de um importante instrumento de participação social e de fortalecimento da cidadania, criado para aproximar o cidadão do poder público, ouvindo suas demandas, críticas, sugestões, denúncias e elogios.

A Ouvidoria tem como missão promover a melhoria dos serviços prestados à população, atuando com base nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Além disso, busca estimular a confiança da população na gestão pública, combater a apatia social e valorizar a dignidade da pessoa humana.

Historicamente, a figura da Ouvidoria surgiu no Brasil ainda no período colonial, mas ao longo do tempo evoluiu e ganhou novas funções. Hoje, representa um canal moderno e acessível, com atuação desburocratizada e, muitas vezes, informal, mas sempre comprometida com a escuta qualificada e a resposta efetiva ao cidadão.

Com base nesses fundamentos e inspirado nas diretrizes do **Decreto Federal nº 6.932/2009** e o **Art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, o Município de Fama apresenta esta **Carta de Serviços ao Cidadão da Ouvidoria Geral do Município de Fama MG, Lei Municipal nº 1.717/2025** reafirmando seu compromisso com a transparência, o respeito à população e a busca constante por uma gestão pública mais justa, participativa e eficiente.



Carta de Serviços ao Cidadão

Missão

A nossa missão é ser um canal direto, acessível e confiável entre o cidadão e a administração pública, promovendo a escuta qualificada das manifestações da população e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Município.

Recém-implantada em nossa cidade, **Lei Municipal nº1.717/2025**, a Ouvidoria representa um importante avanço na construção de uma gestão pública mais participativa, transparente e eficiente. Sua atuação está fundamentada na **Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)**, que assegura o direito de todo cidadão à informação pública, e na **Lei Federal nº 13.460/2017**, que estabelece as diretrizes para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A Ouvidoria recebe, registra, analisa e encaminha manifestações como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações, com responsabilidade, imparcialidade e respeito. Seu objetivo é garantir que cada cidadão tenha voz ativa no aperfeiçoamento das políticas públicas e na avaliação da qualidade dos serviços prestados.

Mais do que um canal de comunicação, a Ouvidoria é um instrumento de cidadania, que reforça o compromisso da Prefeitura de Fama com a escuta ativa, o controle social e a valorização do bem coletivo.

Acreditamos que uma cidade melhor se constrói com a participação de todos. Por isso, a Ouvidoria está à disposição para ouvir você.



Carta de Serviços ao Cidadão

Objetivo

A Ouvidoria Geral do Município de Fama MG, tem como objetivo principal **fortalecer a relação entre o cidadão e a administração pública**, promovendo um canal direto de comunicação para receber, encaminhar e acompanhar manifestações relacionadas aos serviços prestados pelo Município.

Seu propósito é garantir que toda pessoa tenha a oportunidade de se expressar de forma segura, ética e respeitosa, contribuindo ativamente para a **melhoria da qualidade dos serviços públicos**. Ao acolher reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações, a Ouvidoria busca **identificar falhas, reconhecer boas práticas e propor aperfeiçoamentos**, promovendo uma gestão pública mais eficiente, humana e comprometida com o bem-estar da população.

Em Fama, a Ouvidoria é um serviço novo, que nasce como parte do esforço da Prefeitura para construir uma **gestão participativa, transparente e acessível**, onde cada morador possa ser ouvido e sentir-se parte ativa das decisões que impactam a cidade.

A atuação da Ouvidoria está amparada por leis federais que asseguram o direito à informação e à participação cidadã, como a **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)** e a **Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos)**.

Acreditamos que ouvir o cidadão é essencial para governar com responsabilidade e promover melhorias reais na vida das pessoas. Por isso, a Ouvidoria está à disposição de todos, com escuta qualificada e compromisso com resultados.

Carta de Serviços ao Cidadão

Atribuições da Ouvidoria Geral do Município de Fama MG

A Ouvidoria, criada e regulamentada pela **Lei Municipal nº 1.717/2025**, tem como principal função promover a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, nos termos da **Lei Federal nº 13.460/2017**.

As atribuições da **Ouvidoria Geral do Município** serão exercidas pela **Chefia da Seção de Ouvidoria Geral e Relações Públicas**, conforme previsto na **Lei Complementar Municipal nº 12/2025**. Em síntese, são essas atribuições:

- **Receber, analisar e encaminhar** aos órgãos competentes as manifestações da sociedade, como **reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações**, relacionadas às políticas e serviços públicos prestados pela Prefeitura de Fama;
- **Acompanhar o tratamento das manifestações**, garantindo retorno ao cidadão no prazo legal, e assegurando **sigilo e proteção de dados pessoais**, nos termos das Leis Federais nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados);
- **Promover o acesso facilitado** da população aos serviços da Ouvidoria, orientando sobre os meios de formalização das manifestações e **simplificando procedimentos**, conforme previsto no art. 5º da Lei Municipal;
- **Organizar canais de atendimento e comunicação com o cidadão**, incluindo atendimento presencial, eletrônico e telefônico, assegurando **linguagem clara, acessível e compreensível**;
- **Analisar e classificar as manifestações** recebidas, conforme sua natureza (reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação), e tomar as providências cabíveis com base nos princípios da eficiência e celeridade;
- **Atuar com isenção, imparcialidade e respeito à confidencialidade**, especialmente no tratamento de denúncias e representações que envolvam irregularidades, abuso de poder ou má conduta de agentes públicos;
- **Elaborar relatórios periódicos** sobre as atividades da Ouvidoria, incluindo a avaliação do grau de satisfação do cidadão e sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos, conforme determina o art. 6º e o art. 13 da Lei Municipal;

Carta de Serviços ao Cidadão

- **Coordenar ações intersetoriais com os demais órgãos da administração municipal**, visando à resolução eficaz de demandas que envolvam múltiplas áreas da Prefeitura;
- **Sugerir aprimoramentos administrativos** e correções de falhas com base nas manifestações recebidas, contribuindo para uma gestão pública mais eficiente, transparente e voltada ao interesse público;
- **Fortalecer a comunicação com a sociedade** e com os órgãos de controle interno e externo, incentivando a participação cidadã e o controle social;
- **Divulgar e atualizar a Carta de Serviços ao Usuário**, garantindo que as informações sobre os serviços da Ouvidoria estejam sempre disponíveis de forma clara e acessível à população.

A Ouvidoria Geral do Município de Fama atua em conformidade com a **Lei Federal nº 13.460/2017**, a **Lei Federal nº 12.527/2011**, e, principalmente, com a **Lei Municipal nº 1.717/2025**, que regulamenta suas competências, reafirmando seu papel como instrumento de **transparência, diálogo e fortalecimento da democracia** no município.

Carta de Serviços ao Cidadão

Manifestações

A **Ouvidoria Geral do Município de Fama MG** trabalha para garantir que a população tenha diversos meios de acesso para apresentar suas manifestações. Esses meios incluem: telefone, e-mail, atendimento presencial e correspondência. Qualquer pessoa, seja residente no município ou que tenha alguma relação com a administração pública de Fama, pode utilizar esses canais para encaminhar suas demandas à Ouvidoria.

O atendimento presencial não se limita à orientação e ao fornecimento de informações, mas também ao **acolhimento** de quem busca apoio, seja de forma espontânea ou por convite, em razão da natureza da manifestação.

O processo de atendimento busca sempre a **valorização do indivíduo e a humanização** dos serviços, com um tratamento acolhedor e eficiente. O cidadão que realiza uma manifestação pessoalmente, por telefone, carta ou e-mail, será orientado a registrá-la na **Plataforma da Ouvidoria**, recebendo um **número de protocolo** e prazos para resposta. A utilização dessa plataforma também permite a geração de relatórios quantitativos e qualitativos, para acompanhar o andamento das demandas e melhorar os serviços públicos.

O prazo de resposta pode variar conforme a complexidade da demanda, podendo ser **imediata**, se tratada diretamente pela Ouvidoria, ou de até **30 dias**, prorrogáveis por mais 30 dias, dependendo do caso. Vale destacar que, em grande parte, as respostas não dependem apenas da Ouvidoria, mas de outros setores da Prefeitura que são responsáveis pelas áreas solicitadas.

Para garantir uma resposta mais rápida e precisa, é fundamental que o cidadão forneça todas as informações solicitadas pelo sistema e detalhes necessários para atender à demanda de forma eficaz. A Ouvidoria é, acima de tudo, um espaço dedicado à **cidadania, ao respeito e ao cuidado com a população**.

Carta de Serviços ao Cidadão

A Ouvidoria recebe e trata diferentes tipos de manifestações:

-  **Reclamação:** Quando você não estiver satisfeito com um serviço prestado. Queixas, manifestações de desagrado, protestos, reivindicações.
-  **Denúncia:** Para relatar práticas irregulares, abusos ou ilegalidades, dar a conhecer uma contravenção ou ato de caráter ilegal.
-  **Sugestão:** Para propor melhorias em serviços, processos ou políticas públicas.
-  **Elogio:** Quando quiser reconhecer um bom atendimento ou serviço prestado, referência de agrado em relação ao atendimento recebido ou situações observadas ou vivenciadas.
-  **Solicitação:** Para pedir a realização de um serviço ou a adoção de alguma providência, solicitação de atendimento ou prestação de serviço.
-  **Simplifique:** Sugestão para desburocratização.
-  **Pedido de informação:** Para tirar dúvidas sobre serviços municipais.

As manifestações podem ser:

ABERTAS: Seus dados ficarão disponíveis durante a tramitação da manifestação, quando necessários para análise e apuração da situação;

SIGILOSAS: Seus dados ficarão disponíveis somente para a Ouvidoria, mantendo-se sigilo durante a tramitação da manifestação.

ANÔNIMAS: Para Denúncias e reclamações não há necessidade de identificação do manifestante. Tais registros são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do **Decreto nº 9.492/2018**.



Carta de Serviços ao Cidadão

Acesso a Ouvidoria

O atendimento ao público na Ouvidoria Geral do Município de Fama é realizado por meio do atendimento presencial, portal no site da Prefeitura de Fama, correio eletrônico, carta e telefone.

Atendimento Presencial: Praça Getúlio Vargas, nº 01, Centro, Fama MG.

Portal na Internet: <https://fama.mg.gov.br/ouvidoria>

E-mail: ouvidoria@fama.mg.gov.br

Telefone: 0800 135-1000 opção 9 ou RAMAL 2203

Paula Cristini
Pereira Netto
05752881676

Assinado de forma
digital por Paula
Cristini Pereira
Netto 05752881676
Dados: 2025.05.14
10:56:13 -03'00'

Ouvidoria Geral do Município de Fama