



# Rede Ouvir - MG

Rede Mineira de Ouvidorias Públicas



## Apoiadores



## **Expediente**

### **Governador**

*Antonio Augusto Junho Anastasia*

### **Vice - Governador**

*Alberto Pinto Coelho*

### **Ouvidoria-Geral**

*Ouvidor-Geral: Fábio Caldeira*

*Ouvidora-Geral Adjunta: Mônica Maria Teixeira Coelho*

### **Assembleia Legislativa**

*Presidente: Deputado Dinis Pinheiro*

*Ouvidor: Deputado Inácio Franco*

### **Tribunal de Contas**

*Conselheira-Presidente: Adriene Barbosa de Faria Andrade*

*Ouvidor: Conselheiro Mauri José Torres Duarte*

### **Tribunal de Justiça**

*Presidente: Desembargador Joaquim Herculano Rodrigues*

*Ouvidor: Desembargador Doorgal Gustavo Borges de Andrada*

### **Tribunal Regional Eleitoral**

*Presidente: Desembargador Antônio Carlos Cruvinel*

*Ouvidor: Juiz Maurício Pinto Ferreira*

### **Ministério Público**

*Procurador Geral de Justiça: Carlos André Mariani Bittencourt*

*Ouvidora: Procuradora Ruth Lies Scholte Carvalho*

### **Copasa**

*Diretor-Presidente: Ricardo Augusto Simões Campos*

*Ouvidora: Margarida Ubaldo Baião*

### **Cemig**

*Presidente: Djalma Bastos de Moraes*

*Ouvidor: Raimundo Benoni Franco*

### **Arsae**

*Diretor-Geral: Antonio Abrahão Caram Filho*

*Ouvidor: Aguinaldo Campos da Costa*

### **Coordenação da Cartilha**

*Renata Anatólio Loureiro - OGEMG*

*Júnia Caldeira de Sousa Lacerda - TCEMG*

---

### **Realização | Assessoria de Publicidade e Marketing Institucional do TCEMG**

*Bárbara Couto | Assessora*

*André Zocrato*

*Bruna Pellegrino*

*Celso Dutra*

*Gabriel Dutra*

*Vivian de Paula*

### **Produção Editorial**

*André Oliveira*

# *Cartilha Rede Ouvir - MG*

*“A sociedade tem o direito de pedir conta a todo agente público pela sua administração”*

*Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão (1789)*

*Belo Horizonte, dezembro de 2013*

# Índice

1. APRESENTAÇÃO.....	7
2. IMPLANTAÇÃO E FORTALECIMENTO DA REDE MINEIRA DE OUVIDORIAS PÚBLICAS.....	9
2.1. O que é uma ouvidoria pública?.....	9
2.2. O que significa estar em rede?.....	10
2.3. Qual o papel e a importância da Rede Ouvir?.....	11
2.4. Por que é importante ter uma ouvidoria?.....	11
2.5. Como escolher um perfil de um ouvidor público?.....	12
2.6. Como implantar uma ouvidoria no município?.....	12
3. CONHECENDO OS PARTÍCIPES E APOIADORES DA REDE OUVIR-MG.....	17
3.1. OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS.....	17
• Conhecendo a OGE.....	17
• Atribuições da OGE.....	17
• Tratamento das Demandas.....	17
• Participação Social.....	19
3.2. ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS.....	20
• Conhecendo a ALMG: Poder e Voz do Cidadão.....	20
• Atribuições da Ouvidoria Parlamentar.....	21
• Tratamento das demandas.....	22
• Projetos socioeducativos.....	22
3.3. TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MINAS GERAIS.....	23
• Conhecendo o TCEMG.....	23
• Criando a Ouvidoria do TCEMG.....	23
• Atribuições da Ouvidoria do TCEMG.....	24
• Para melhor entender o que faz uma Ouvidoria, enumeramos as seguintes competências.....	24
• É importante mencionar ainda que NÃO é atribuição da Ouvidoria.....	24

• Tratamento das demandas.....	25
• Público interno.....	25
• Ações da Ouvidoria e do TCEMG/Projetos Sociais.....	25
3.4. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS.....	27
• Conhecendo o TJMG: Judiciário mais próximo do cidadão.....	27
• O que é a Ouvidoria do TJMG?.....	27
• Quais são as atribuições da Ouvidoria do TJMG?.....	28
• É importante mencionar ainda que NÃO é de competência da Ouvidoria do TJMG.....	28
• Tratamento das demandas.....	29
• Pode-se registrar uma denúncia ou reclamação de forma anônima?.....	30
• Mais informações sobre Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação.....	30
3.5. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS.....	31
• Conhecendo a Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais.....	31
• Quais são as atribuições da Ouvidoria do MPMG?.....	31
• Tratamento das demandas.....	31
• Participação social.....	32
3.6. TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - MG.....	33
• Conhecendo a Ouvidoria do TRE.....	33
• Atribuições da Ouvidoria Eleitoral.....	33
• É importante mencionar ainda que NÃO são admitidas.....	33
• Tratamento das demandas.....	34
3.7. COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS – COPASA.....	34
3.8. COMPANHIA ENERGÉTICA DE MINAS GERAIS – CEMIG.....	34
3.9. AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS ARSAE.....	35
4. QUADRO DE COMPETÊNCIAS.....	37
5. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	42



## 1. APRESENTAÇÃO

*As ouvidorias públicas atuam como instrumento de aprimoramento democrático, destacando o cidadão no seu papel ativo de formulação e monitoramento de políticas públicas. Fortalece, assim, a participação e o controle social.*

*Nesse sentido a Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE), a Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais (ALMG), o Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCEMG), o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais (TJMG) e o Ministério Público do Estado de Minas Gerais (MPMG) criaram a Rede Ouvir-MG – Rede Mineira de Ouvidorias Públicas – um projeto inovador que tem como objetivos consolidar a parceria, a cooperação mútua e a articulação de esforços entre as instituições partícipes, visando fomentar a criação de ouvidorias públicas, para fortalecer as ferramentas de transparência e controle social. ([www.ouvidoriageral.mg.gov.br/downloads/documento](http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/downloads/documento))*

*Para a concretização dessa Rede, foi assinado Protocolo de Intenções em evento realizado no dia 18 de setembro de 2013, contando com o apoio do Tribunal Regional Eleitoral (TRE-MG), legitimando o pioneirismo da ação que, unindo os Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário, o Ministério Público e o Tribunal de Contas, busca a integração da atuação pública de forma a fazer de Minas Gerais o melhor Estado para se viver.*

*Como produto dessa rede, elaborou-se a “Cartilha Rede Ouvir-MG”, que é um guia destinado a agentes políticos, a gestores públicos e ao cidadão, com objetivo principal de dar conhecimento sobre a importância e a forma de atuação de uma ouvidoria pública, sensibilizando os diversos segmentos da sociedade a fazer parte da Rede Ouvir-MG, por intermédio da criação e implementação desse destacado instrumento de controle social.*

*Assim, a Rede Ouvir-MG possibilita o fortalecimento e a ampliação das ouvidorias públicas na sua atuação independente, mas de forma integrada, multidisciplinar e multicultural, além de estimular a criação de ouvidorias municipais.*



## **Curiosidade**

*No final do século XVIII, na Suécia, o país se encontrava em péssima situação socioeconômica, devido a várias guerras. Nesse contexto, nasceu a primeira ouvidoria instituída para receber reclamações do povo contra abusos praticados por funcionários da administração, tanto da esfera judicial quanto da administrativa, além de sugestões de criação e reformulação de leis.*

*No Brasil, a primeira Ouvidoria pública municipal foi criada em Curitiba, em 1986.*

---

## **2. IMPLANTAÇÃO E FORTALECIMENTO DA REDE MINEIRA DE OUVIDORIAS PÚBLICAS**

### **2.1. O que é uma ouvidoria pública?**

*A Constituição Federal de 1988, consolidando a formação de um Estado Democrático de Direito fundamentado na cidadania e na dignidade da pessoa humana, consagra a participação popular como princípio inerente à democracia aberta e participativa, abrindo a oportunidade de o cidadão gerenciar a gestão pública.*

*Nesse contexto, a ouvidoria pública destaca-se como um órgão autônomo de controle social da administração pública, permitindo o diálogo entre o cidadão – usuário do serviço público - e o Governo. Exerce, assim, função garantidora de comunicação capaz de desenvolver uma política pública adequada a atender os direitos individuais resguardados pela Constituição.*

*O formato de governança exigido pela sociedade atual requer participação popular no processo de gestão, formando uma parceria entre cidadãos e Estado na construção de um espaço justo e solidário. Nesse cenário, a ouvidoria pública se torna uma importante ferramenta de cidadania ativa, pois estimula a participação social para que ações e políticas públicas sejam do seu interesse.*

*A atuação de uma ouvidoria pública consolida a integração social e seu papel se estende muito além da simples informação dos direitos, pois ela age de forma a fortalecer a transparência dos órgãos públicos ao induzir a mudança cultural em que o acesso à informação é a regra e o sigilo passa a ser exceção, bem como propõe mudanças comportamentais de servidores públicos.*

*Quando exerce também atividades em sua feição resolutiva, consegue encontrar soluções adequadas às demandas e, preventivamente, juntamente ao Executivo e demais órgãos de controle e participação popular, desenvolvem ações capazes de aprimorar a atuação pública.*

*Por outro lado, as ouvidorias públicas não podem ser confundidas com Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) ou com o 'Fale Conosco', tampouco com as unidades de fiscalização interna dos serviços prestados pela administração pública direta e indireta, tal qual a corregedoria.*

O “Sac” o “Sic” e o “Fale Conosco” são serviços de relacionamento entre o usuário e a Administração Pública, exercendo o primeiro contato com o cidadão, ao passo que as ouvidorias públicas devem ser procuradas, preferencialmente e quando isso for possível, depois de esgotadas as possibilidades de atendimento junto aos órgãos/entidades competentes, bem como recebem manifestações como reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões quanto aos serviços e atendimentos prestados.

Já o “Sic”, segundo a Lei de Acesso à Informação – Lei Federal nº 12.527/2011, deve ser criado em cada órgão do poder público com competência para analisar requerimentos de acesso à informação e orientar sobre os procedimentos de acesso.

As corregedorias são órgãos de orientação e fiscalização das atividades funcionais das unidades organizacionais, cabendo realizar correções internas. Podem instaurar processo administrativo disciplinar contra qualquer prática de irregularidade administrativa ou má conduta de servidor.

Já a unidade de fiscalização interna tem como objetivo coordenar todas as atividades inerentes aos controles internos da instituição por meio de orientação, controle, acompanhamento e monitoramento. Sua principal função é orientar a correta gestão dos recursos públicos com equilíbrio entre despesa e receita e prevenir a ocorrência de irregularidades.

## **2.2. O que significa estar em rede?**

As redes são sistemas compostos por conjuntos de instituições, entidades, objetos, e pessoas interligados que, sucessivamente, vão se conectando até formar um tecido de laços firmes. Assim, fazer parte de uma rede de ouvidorias significa ser um elemento importante dentro de um modelo de gestão que privilegia o trabalho articulado entre os órgãos que o compõem. Por meio de compartilhamento de experiências, saberes, atividades, desafios e oportunidades, a Rede tem o objetivo de fortalecer cada vez mais este instituto essencial de controle social, democracia e eficiência na administração pública.

Atender a uma sociedade plural e complexa como a que vivemos é um desafio à Administração Pública, uma vez que cada organização, grupo e indivíduo possuem tendências, necessidades e expectativas muito específicas e diversas na sociedade.

Nesse sentido, a proposta de atuação dos órgãos públicos em rede favorece a gestão intergovernamental, aperfeiçoa procedimentos, facilita e diminui ruídos de comunicação, para que o Estado possa ser mais transparente e agir a favor dos cidadãos.

### **2.3. Qual o papel e a importância da Rede Ouvir?**

*A Rede Ouvir - MG, ao unir os Poderes Públicos Executivo, Legislativo e Judiciário, juntamente com o Ministério Público, viabiliza uma nova realidade administrativa em prol de um objetivo comum: atender com qualidade e eficiência o cidadão mineiro, dentro das suas particularidades locais. Com isso a Rede Ouvir - MG promove maior integração com a sociedade.*

*Além disso, outro papel dessa Rede é expandi-la para que outros órgãos, entidades, sociedade civil organizada e municípios possam trabalhar em cooperação na produção e transferência de conhecimento. Assim o Estado, ao observar as tendências da sociedade, aproxima-se do cidadão para criar uma gestão cada vez mais voltada ao efetivo exercício da cidadania. É, em suma, o Estado tomando os contornos dos seus cidadãos, compartilhando, complementando e criando uma gestão cada vez mais voltada ao efetivo exercício da cidadania participativa.*

*No tocante às ouvidorias públicas, a Rede cria, também, espaço de diálogo com os órgãos integrantes sobre o recebimento e tratamento das manifestações enviadas pelo cidadão a respeito dos serviços prestados pelo Estado. Esse processo de compartilhamento de experiências e procedimentos produz oportunidades para refletir sobre o gerenciamento das manifestações. Essa troca de informações é importante porque fortalece o canal de escuta entre os participantes da Rede Ouvir-MG.*

### **2.4. Por que é importante ter uma ouvidoria?**

*A ouvidoria pública é um significativo instrumento de gestão, pois a partir do envio de manifestações pelo cidadão, seja elogio, sugestão, crítica, reclamação ou denúncia, é possível mapear a realidade da qualidade do serviço público prestado, sob a ótica do destinatário final, ou seja, o cidadão que efetivamente o utiliza.*

*As informações prestadas pelo cidadão, por intermédio da ouvidoria, também podem ser utilizadas para planejamentos de projetos, políticas públicas e proposições legislativas, além de possibilitar a melhoria no atendimento às necessidades da sociedade. Quando se diagnosticam as falhas e os erros, é possível uma ação preventiva, colaborando na eliminação das causas dos problemas ou reduzindo o impacto que poderiam acarretar.*

*Já os relatórios produzidos pela ouvidoria têm como finalidade apoiar e facilitar a gestão pública, vez que apresentam níveis de detalhamento quanto ao assunto específico, local e período, tratando os dados e informações de forma a auxiliar a tomada de decisões, servindo de subsídio à análise das ações, comprovando seu sucesso ou identificando oportunidades de*

*melhoria e correção de desvios.*

*Uma Ouvidoria implantada pelo Município fortalece o poder local e garante uma atuação próxima ao cidadão, captando as especificidades, as particularidades e a essência da sociedade em que se encontra. Ao se integrar a Rede Ouvir-MG, a Ouvidoria Pública conta com a proximidade dos parceiros para uma atuação conjunta, ainda que independente, bem como permite alcançar, inclusive, outras esferas de governo.*

## **2.5. Como escolher um perfil de um ouvidor público?**

*Para atuar como ouvidor público, é preciso ter alguns requisitos essenciais ao bom desempenho de suas atribuições tais como: ser uma pessoa ética, imparcial, com visão estratégica e, principalmente, habilidade para acolher o cidadão, além de comunicador. Deve assumir amplo conhecimento da Administração Pública, além de competência gerencial.*

*O ouvidor deve ter compromisso com a participação do cidadão, ampliando os canais de comunicação, e ser capaz de se gerir de forma autônoma, distanciando-se de questões político-partidárias ao mesmo tempo em que articula com os órgãos/ entidades parceiros e a gestão a que pertence. Deve criar também um bom ambiente entre sociedade e órgão público, atuando como mediador de conflitos.*

*É importante lembrar que a confiança no instituto Ouvidoria está relacionada especialmente à atuação do ouvidor, que deve ser transparente, íntegra e rápida, cuidando de preservar o sigilo e o anonimato do manifestante.*

## **2.6. Como implantar uma ouvidoria no município?**

*O primeiro passo para a implantação de uma ouvidoria é o consenso em torno da sua criação, portanto torna-se necessário sensibilizar o gestor máximo desse instituto.*

*Em seguida, o prefeito/gestor deve elaborar um projeto em que conste modelo conceitual, infraestrutura, ações, prazos, metas, recursos físicos e humanos capazes de favorecer a construção desse instituto.*

*Paralelamente à estruturação física é importante que a ouvidoria tenha existência jurídica, para que isso ocorra é necessária sua instituição mediante Lei ou ato normativo, dependendo do caso, e enviá-lo à Câmara Municipal criando a ouvidoria.*

*Após sua efetiva criação, estruturação e escolha do Ouvidor, deve-se constituir uma equipe com perfil adequado ao*

*desenvolvimento do trabalho. A formação dos servidores deve ser compatível com as exigências das atribuições dadas a ele. Precisa-se ainda capacitá-los com cursos presenciais e virtuais.*

*Após essas etapas é relevante definir o fluxo de trabalho: os canais de entrada, a forma de recebimento, a classificação, a análise, o encaminhamento, o acompanhamento, a resposta ao cidadão e a forma de repasse dessas informações ao Governo.*

*Para melhor compreensão do fluxo da manifestação, veja os tópicos abaixo:*

**1**

### **Recebimento**

*A manifestação é recebida por meio das diversas formas disponibilizadas, coletando os dados mais completos possíveis. Caso não seja de competência da ouvidoria, o cidadão deve ser informado sobre qual canal deve buscar.*

**2**

### **Análise**

*A ouvidoria analisa o teor da manifestação e verifica se há necessidade de preservar o sigilo dos dados de manifestante além de indentificar para qual órgão/entidade será encaminhada. Também é verificada a necessidade de solicitar complementação ao manifestante, pois demandas sem dados completos podem dificultar todo o processo e até impossibilitar a sua resolução.*

**3**

### **Encaminhamento**

*A manifestação que tenha dados suficientes será encaminhada ao órgão/entidade competente, com informação sobre o prazo de resposta à demanda. Paralelamente o cidadão é informado do encaminhamento dado à sua manifestação.*

**4**

## **Acompanhamento**

*A ouvidoria acompanhará todo o trâmite da manifestação no órgão parceiro, zelando para que a resposta seja tempestiva e célere. Caso a resposta não seja satisfatória a ouvidoria buscará a instância imediatamente superior para nova avaliação. Caso não exista outra instância o pedido de resposta será reiterado, elencando expressamente os pontos que devem ser esclarecidos.*

**5**

## **Resposta ao cidadão manifestante**

*A resposta final ao manifestante deve ser elaborada pela ouvidoria apenas quando todas as diligências possíveis estiverem esgotadas.*

**6**

## **Encerramento**

*A manifestação somente será encerrada mediante uma resposta satisfatória. Ressalte-se que a resposta satisfatória não significa necessariamente atendimento ao pleito do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, fundamentada e completa.*

As manifestações são classificadas ainda na fase de recebimento, sugerindo-se as seguintes categorias operacionais:

### **Denúncia**

Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgão ou entidade pública.

### **Elogio**

Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelos órgãos municipais.

### **Informação**

Solicitação de orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação dos órgãos municipais.

### **Reclamação**

Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços prestados, sem conteúdo de requerimento.

### **Solicitação**

Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços.

### **Sugestão**

Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados.



### **3. CONHECENDO OS PARTÍCIPES DA REDE OUVIR**

#### **3.1. OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

##### **Conhecendo a OGE**

*A Ouvidoria - Geral do Estado de Minas Gerais (OGE), órgão autônomo, vinculado diretamente ao Governador do Estado, foi criada com o objetivo de auxiliar o Poder Executivo na fiscalização e no aperfeiçoamento de serviços e atividades públicos, conforme preceitua o artigo 1º, caput, da Lei Estadual nº 15.298/2004.*

##### **Atribuições da OGE**

*As competências e atribuições especificamente arroladas no artigo 4º da sua Lei de criação estão atreladas à sua finalidade de examinar manifestações referentes a procedimentos e ações de agente, órgão e entidade da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo Estadual, bem como de concessionário e permissionário de serviço público estadual.*

*A OGE cuida da proteção aos direitos da cidadania, por meio do recebimento e encaminhamento ao órgão competente de manifestações dos cidadãos, que contenham reclamação, pedido de informação, denúncia, crítica, sugestão ou elogio, em relação à atuação dos órgãos públicos.*

*No desempenho de suas funções, conta em sua estrutura orgânica com seis ouvidorias especializadas (Ambiental; Educacional; Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas; Polícia; Saúde e Sistema Penitenciário), atuando de forma integrada com os órgãos e entidades da Administração Pública, tanto na resolução de demandas quanto na parceria da gestão pública.*

##### **Tratamento das Demandas**

**• Ambiental:** trata das questões ambientais de competência do Estado, bem como daquelas relacionadas à atuação dos servidores lotados nos órgãos que compõem o Sistema Estadual do Meio Ambiente e Recursos Hídricos (Sisema). Desse modo, a Ouvidoria Ambiental recebe manifestações relativas à supressão de vegetação, à poluição, ao serviço prestado pelas Superintendências Regionais de Regularização Ambiental, dentre outras. Tem ainda como

*atribuição sugerir aos órgãos integrantes do Sistema a realização de estudos, a adoção de medidas e a expedição de recomendações, visando à regularidade e ao aperfeiçoamento de suas atividades.*

• **Educacional:** responsável por questões relativas ao serviço público de educação, que pode ou não estar sendo prestado satisfatoriamente pelo órgão, entidade pública e/ou representantes. São realizadas verificações in loco quando há indício de ilegalidade na prestação desse tipo de serviço. Todas as medidas tomadas pela Ouvidoria Educacional visam ao aperfeiçoamento da educação no Estado e de seus profissionais responsáveis e ao atendimento aos cidadãos em suas manifestações.

• **Fazenda, Patrimônio e Licitações Públicas:** compete receber, registrar, analisar e encaminhar as sugestões, reclamações, críticas, elogios e informações sobre questões relativas à gestão fiscal e financeira dos demais órgãos e entidades da administração pública, bem como verificar a pertinência de denúncias sobre irregularidades em processos licitatórios; execução de contratos; convênios e similares; os direitos, deveres e obrigações do servidor, do empregado público e do agente político; o resultado dos programas, projetos e ações de Governo. Sua atuação abrange também o registro e o encaminhamento de manifestações sobre atos administrativos de gestão e de controle do uso do patrimônio público, de forma a subsidiar os procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização pelo órgão responsável.

• **Polícia:** recebe e encaminha denúncias, reclamações, elogios e sugestões relativas às atividades da Polícia Civil, Polícia Militar e do Corpo de Bombeiros Militar, provenientes de qualquer cidadão ou por intermédio dos órgãos de apoio e defesa de seus direitos. Recebe, também, dos próprios agentes das polícias e do Corpo de Bombeiros Militar, reclamações contra irregularidades ou abusos de autoridade praticados por seus superiores ou por outros agentes públicos.

• **Saúde:** recebe, registra, apura e envia respostas às manifestações dos cidadãos sobre os serviços prestados pelo SUS. Também realiza diagnósticos por meio das manifestações e, in loco, em alguns pontos da rede sobre a qualidade da prestação de serviços públicos de saúde, além de elaborar relatórios de gestão para indicar possíveis falhas ou gargalos no sistema de saúde, garantindo, assim, melhor assistência e tratamento aos diferentes usuários, além da boa utilização dos recursos públicos destinados a essa área.

• **Sistema Penitenciário:** recebe manifestações da sociedade e de órgãos de apoio e defesa dos direitos do cidadão que tratem sobre irregularidades nas condições de dignidade humana ou do ambiente físico do cárcere. O foco é a qualificação da atividade no sistema prisional, tanto sob a ótica da pessoa presa como de todo o recurso humano envolvido com a atividade, preocupando-se com as condições em que esse cidadão retornará à vida social após o cumprimento de sua pena.

## **Participação Social**

Ainda com o enfoque em prol do cidadão, foram concretizadas ações conjuntas e projetos sociais tais como a parceria com a Secretaria de Estado de Saúde com a finalidade de criação e fortalecimento das ouvidorias regionais de saúde, a OGE Pedagógica, o Ouvidor Jovem, o Ouvidor da Pessoa Idosa e a Ouvidoria Móvel.

A iniciativa conjunta com a **Secretaria de Estado da Saúde** para a criação de ouvidorias regionais de saúde é pioneira no sistema de gestão pública em rede, eis que, por intermédio de repasse de recursos financeiros contribui para a criação e a estruturação de ouvidorias com função regional no Sistema Único de Saúde no Estado, ao mesmo tempo em que fortalece uma Gestão para a Cidadania, nos termos da terceira geração do planejamento do governo de Minas intitulado Choque de Gestão.

O projeto **OGE Pedagógica** é um movimento proativo de concretização da cidadania, que busca implantar ações de incentivo à gestão compartilhada, à corresponsabilização e ao aperfeiçoamento do Estado, disseminando boas práticas desenvolvidas pela Administração Pública e pela sociedade em geral, nas áreas de educação, meio ambiente, patrimônio e licitações públicas, polícia, saúde, sistema penitenciário e outros temas de interesse público, como meio de estimular soluções inovadoras e de fácil aplicação por parte do Governo ou da sociedade civil organizada.

**Ouvidor Jovem** é fruto de uma parceria entre a OGE e a Secretaria de Estado de Educação, cuja iniciativa busca estimular o protagonismo juvenil e a prática cidadã nas escolas da rede estadual do ensino médio. Aproximando o aluno da Ouvidoria, acredita-se ser possível a formulação de políticas públicas ainda mais efetivas na área da educação.

**Ouvidor da Pessoa Idosa** é ação desenvolvida em conjunto com a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social, com função de contribuir para a preservação da saúde física e mental da pessoa idosa, buscando seu aperfeiçoamento intelectual, espiritual e social; fortalecer a divulgação do Estatuto do Idoso e promover mais um canal de denúncia e maus tratos à pessoa idosa.

**Ouvidoria Móvel** é mecanismo em que a qualidade dos serviços prestados ao cidadão será avaliada “in loco” com a participação de Ouvidores e Técnicos das Ouvidorias Especializadas, com a consequente proposição de medidas para a correção de falhas e omissões dos responsáveis pela ineficiente prestação do serviço público.

### **3.2. ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

#### **Conhecendo a ALMG: Poder e Voz do Cidadão**

A Assembleia Legislativa de Minas Gerais, ao declarar-se como “Poder e Voz do Cidadão”, enfatiza um dos princípios essenciais que norteiam sua atuação: a sintonia entre a representação política e a sociedade.

O Legislativo mineiro, tanto no aspecto do diálogo com o cidadão como no da transparência de suas ações, tem assumido posição de vanguarda entre as casas legislativas, destacando-se no cenário nacional como modelo de efetiva participação da sociedade no exercício de suas atividades.

Desde o início do processo de redemocratização do País, ainda na construção da Carta Estadual de 1989, tomou o Parlamento mineiro decisões arrojadas para a época, em especial ao institucionalizar canais de interlocução amplos e democráticos, permitindo participação efetiva e sistemática da sociedade civil organizada no processo de elaboração legislativa, por meio dos chamados eventos institucionais: seminários legislativos, fóruns técnicos e ciclos de debates. Esses eventos vêm sendo aperfeiçoados nesses mais de 20 anos, tanto em seu processamento quanto na utilização de novas ferramentas de tecnologia, como os mecanismos de consultas públicas.

Consolidando as comissões temáticas como espaço permanente de participação popular, dando voz à sociedade nas reuniões e audiências públicas, o Legislativo passou a intensificar o bem sucedido projeto de interiorização de seus trabalhos, para possibilitar também aos mineiros residentes em locais distantes da Capital uma participação direta na formulação, controle e avaliação das políticas públicas do Estado.

Em 2010, a Assembleia Legislativa decidiu empreender uma nova etapa de aprimoramento institucional, ao estabelecer seu Direcionamento Estratégico com a seguinte visão de futuro: “ser reconhecida como o poder do cidadão na construção de uma sociedade melhor”.

*Assim, empenhada em ampliar e aprimorar ainda mais a participação da comunidade mineira nas suas atividades, muitos avanços institucionais de interlocução presencial ou à distância têm sido implementados pela Assembleia, que, atualmente, possui várias interfaces de relacionamento com o público. Destaque-se o sistema Fale com a Assembleia, que, além de disponibilizar informações e esclarecimentos, permite ao cidadão manifestar-se, apresentar sugestões, inclusive de projetos de lei, e interagir com as comissões. Outra inovação importante foi o lançamento, em 2013, do site “Políticas Públicas ao seu Alcance”, ferramenta de acompanhamento das políticas públicas estaduais, que facilita a compreensão de suas relações com as políticas públicas da união e dos municípios.*

*Ressalte-se ainda que os deputados estaduais, imbuídos do espírito democrático que caracteriza o povo mineiro, mantêm permanentemente abertas à população as portas de seus gabinetes: canal tradicional de contato dos cidadãos com os seus representantes. Com o desenvolvimento dos recursos de informática, esse contato tornou-se ainda mais intenso, pois, ao lado do atendimento direto às pessoas, da comunicação por telefone ou por correspondência, instituiu-se a possibilidade de comunicação via internet. Qualquer cidadão pode, pelo Portal da Assembleia, não apenas acompanhar o andamento das atividades do Parlamento, mas falar diretamente com os deputados pelo Fale com seu Deputado ou pelo endereço eletrônico de cada parlamentar.*

### **Atribuições da Ouvidoria Parlamentar**

*A Ouvidoria Parlamentar integra o amplo serviço institucional de atendimento ao cidadão oferecido pela Assembleia Legislativa de Minas Gerais. Com competência para receber manifestações e encaminhar soluções relacionadas com a atuação da Assembleia, recebe sugestões, questionamentos, pedidos de informação, reclamações, elogios, denúncias sobre o funcionamento do Poder Legislativo e o trabalho dos deputados.*

*A Ouvidoria é composta por deputados designados pelo Presidente da Assembleia para os cargos de Ouvidor-Geral e Ouvidor-Substituto, para um mandato de dois anos. As especificações legais relativas à Ouvidoria Parlamentar da Assembleia constam da Resolução nº 5.207, de 10 de dezembro de 2002.*

## **Tratamento das demandas**

*Para contatar a Ouvidoria Parlamentar, o cidadão pode comparecer pessoalmente à Assembleia Legislativa, encaminhar sua manifestação ou solicitação via correio (Rua Rodrigues Caldas, 30, Santo Agostinho, CEP 30190-921, Capital), ligar para o telefone 0800 0310888 (ligação gratuita) ou comunicar-se pelo Portal da Assembleia ([www.almg.gov.br](http://www.almg.gov.br)).*

*No caso do Portal, o acesso pode ser feito diretamente na página da Ouvidoria ou na página do Fale com a Assembleia, pois qualquer demanda que chegue ao Sistema Fale e se refira a assuntos da Ouvidoria é para lá imediatamente encaminhada. Da mesma forma, caso a mensagem recebida pela Ouvidoria fuja ao seu escopo, há um imediato redirecionamento para outras áreas do Sistema Fale, a fim de que o setor responsável responda rapidamente ao cidadão.*

*É possível acompanhar o andamento da solicitação, via e-mail ou por telefone, a partir do número da demanda fornecido ao interessado.*

*Todo o processo de tratamento das demandas dirigidas aos canais institucionais da Assembleia Legislativa é informatizado, inclusive as solicitações requeridas no âmbito da Lei de Acesso à Informação. Ou seja, todos os atendimentos são processados em sistema de dados especializado, o que permite a produção de relatórios estatísticos e analíticos.*

*Qualquer cidadão, entidade representativa, empresa ou instituição pode apresentar suas manifestações e demandas à Ouvidoria. Nas situações cabíveis, o Ouvidor-Geral encaminha à Comissão de Ética e a outros órgãos competentes denúncias ou representações referentes a membro da Assembleia.*

## **Projetos socioeducativos**

*Além de realizar eventos institucionais e audiências públicas e de interagir com a sociedade por meio de diversos canais institucionais de interlocução, o Parlamento mineiro promove projetos socioeducativos com a finalidade de contribuir para a formação do cidadão, conscientizando-o sobre a importância de sua participação na construção e avaliação das políticas públicas e disponibilizando conhecimentos sobre o funcionamento dos poderes do Estado. Entre esses projetos, destacam-se o Parlamento Jovem, o Expresso Cidadania, as visitas orientadas à Assembleia e a TV Escola. A Assembleia oferece, ainda, por intermédio da Escola do Legislativo, cursos à distância e de qualificação e atualização de técnicos e agentes políticos municipais.*

*Ademais, os veículos de comunicação da Assembleia permitem à população acompanhar e entender as ações desenvolvidas pela Casa, sobretudo no dia a dia do Plenário e das comissões. A TV Assembleia e a Rádio Assembleia levam informação direta a todo o Estado, possibilitando ao cidadão, por mais distante que se encontre, seguir e controlar a atuação de seus representantes.*

### **3.3. TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

#### **Conhecendo o TCEMG**

*O Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, órgão da Administração Pública auxiliar do Poder Legislativo no controle externo, foi criado pela Constituição Estadual de 1935. Sua atual organização obedece ao disposto na Carta Mineira de 1989, que ampliou seus poderes e o âmbito de fiscalização. Em sua estrutura orgânica conta com sete Conselheiros, quatro deles escolhidos pela Assembleia Legislativa; três pelo Governador do Estado com aprovação pela Assembleia Legislativa, sendo um dentre Auditores, um dentre Procuradores do Ministério Público junto ao Tribunal e um de sua livre nomeação.*

#### **Criando a Ouvidoria do TCEMG**

*Criada pela Resolução nº 05/2010, a Ouvidoria do TCEMG é o espaço de interlocução entre o Tribunal e o cidadão para receber sugestões, elogios, reclamações ou pedidos de esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela Instituição. Tal iniciativa refere-se ao aprimoramento do exercício do controle social, concebendo-o como um direito que os cidadãos têm de participar da gestão pública para acompanhar e fiscalizar a aplicação dos recursos públicos.*

*Além disso, é um órgão estratégico do TCEMG e constitui importante ferramenta de transformação institucional, visto que o ouvidor propõe ao Presidente da Casa mudanças e ajustes nos serviços prestados pelo TCE a partir das informações obtidas das demandas encaminhadas pela sociedade.*

## **Atribuições da Ouvidoria do TCEMG**

*Para melhor entender o que faz uma Ouvidoria, enumeramos as seguintes competências:*

- 1. Orientar o cidadão sobre o encaminhamento de denúncias e representação para o TCEMG.*
- 2. Receber e tratar as manifestações relativas à atuação do TCEMG com isenção e imparcialidade.*
- 3. Encaminhar as demandas às unidades responsáveis para o seu tratamento, guardando sigilo, quando necessário ou solicitado.*
- 4. Fazer mediação de conflitos.*
- 5. Responder ao cidadão de forma ágil e objetiva o resultado de sua demanda.*
- 6. Fornecer informações relevantes às unidades técnicas de forma a subsidiar procedimentos de auditorias, inspeções e demais instrumentos de fiscalização.*
- 7. Identificar as oportunidades de melhoria na instituição.*
- 8. Manter sistema informatizado específico, com banco de dados atualizado, que deverá conter os registros das demandas, as repostas fornecidas à Ouvidoria pelas Unidades do Tribunal e pela própria Ouvidoria aos demandantes.*
- 9. Realizar seminários e cursos para promover o exercício da cidadania e contribuir para o controle social.*
- 10. Divulgar os resultados da Ouvidoria por meio de relatórios com estatísticas, incluindo o nível de satisfação do cidadão sobre os serviços prestados pela Ouvidoria e pelo Tribunal.*

### **É importante mencionar ainda que NÃO é atribuição da Ouvidoria:**

- 1. Substituir os canais de atendimento do Tribunal responsáveis pela primeira orientação ou resposta a pedidos, reclamações e solicitação de informações.*
- 2. Realizar investigações sobre as demandas encaminhadas.*
- 3. Decidir pelas unidades do TCE para solução de demandas.*
- 4. Analisar reclamações que não tenham sido previamente apresentados a unidades pertinentes.*

## **Tratamento das demandas**

*Em relação às demandas, as respostas às manifestações são dadas de acordo com o entendimento do Tribunal. No primeiro momento, a Ouvidoria responde diretamente ao cidadão no menor espaço de tempo possível, ou seja, se já existe a informação, esta é enviada imediatamente ao cidadão. No geral, o prazo médio de resposta é de até 3 dias. Entretanto, caso o conteúdo da demanda seja complexo, ela é encaminhada à unidade responsável.*

*Nesse segundo momento, a Ouvidoria se preocupa em alcançar uma maior interação com as unidades do TCEMG e ressalta a autonomia, a transparência, a impessoalidade e a responsabilidade de cada uma delas em relação às demandas enviadas, no prazo de 5 dias uteis.*

*E no terceiro momento, a Ouvidoria busca a satisfação do cidadão com a resposta da Instituição e atuação da Ouvidoria por meio da Pesquisa de Satisfação.*

*E ainda, conforme o conteúdo ou matéria da demanda, a Ouvidoria sugere contato com o Ministério Público Estadual localizado no município para que tome as medidas legais cabíveis.*

## **Público interno**

*Já em relação ao público interno, ou seja, os servidores do TCE, a Ouvidoria realiza o contato direto com eles para maior interação, apresentando os resultados do semestre e comentando sobre a Lei de Acesso à Informação – LAI, com foco na sugestão para melhoria dos serviços prestados pelo TCE. Vale dizer que denominamos esse momento de Ouvidoria interna. E quando se iniciou a Ouvidoria, fez-se uma apresentação sobre ela dizendo sobre seu conceito, o que faz e o que não faz a Ouvidoria e quando procurá-la.*

## **Ações da Ouvidoria e do TCEMG/Projetos Sociais**

*Assim, a Ouvidoria do TCEMG evidencia a transparência da gestão pública, incentiva a participação do cidadão no sistema de controle da Administração Pública e promove ações para fomentar o acesso à informação ao cidadão, tais como folder, Cartilha para o cidadão – Transparência legal, Revista do TCEMG – Edição Especial - Transparência e Controle Social.*

*A Ouvidoria do TCEMG idealizou e organizou em 2012 o 1º Encontro Nacional sobre Controle Social e Transparência: perspectivas*

*e desafios - realizado pelo TCEMG com o objetivo de reunir e compartilhar informações e experiências relevantes, criando um espaço de discussão do Controle Social, Ética e Transparência e estimular a criação de implementação de ouvidorias nos Tribunais de Contas. Esse Encontro é realizado a cada 2 anos.*

*Cabe também a esses tribunais não só a responsabilidade de se adequarem à Lei de Acesso à Informação (LAI) como também de orientar e fiscalizar os jurisdicionados sobre os procedimentos necessários para garantir o acesso à informação pública.*

*Vale destacar ainda outro produto do TCEMG: o Geo-Obras cujo software foi desenvolvido para gerenciar as informações das obras executadas em todos os Órgãos das esferas Estadual e Municipal.*

*É uma poderosa ferramenta de controle externo e permite a consulta dos investimentos realizados pelo Governo nas mais diversas regiões do Estado.*

*Através da combinação das opções de filtro disponíveis, o cidadão e órgãos de controle poderão obter informações gerais ou específicas sobre as obras contratadas e executadas nas mais diversas regiões do Estado de Minas Gerais.*

*Por último, vale dizer que na busca de uma maior aproximação com o jovem cidadão, o Tribunal de Contas desenvolveu, a partir de 2003, o Projeto Conhecer - Você conhece o TCEMG. E reconhece o nosso trabalho com foco nos estudantes de Ensino Médio e Superior. Nesse projeto, os alunos têm palestras sobre estrutura, funcionamento, principais competências do TCE, assistem à Sessão Plenária e adquirem uma visão prática deste órgão de fiscalização.*

### **3.4. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

#### **Conhecendo o TJMG: Judiciário mais próximo do cidadão**

*A Ouvidoria do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais oferece espaço para o diálogo entre a sociedade e o Poder Judiciário. Trata-se de um instrumento essencial à Democracia, conferindo voz ativa ao cidadão. Dessa forma, as pessoas podem participar e contribuir para o aprimoramento da Justiça.*

#### **O que é a Ouvidoria do TJMG?**

*A Ouvidoria é o canal direto de comunicação entre os cidadãos e o Judiciário, para fortalecer o relacionamento do Tribunal com a sociedade. Seu objetivo é prestar informações relativas a serviços, estrutura e funcionamento da Justiça; receber sugestões, elogios, críticas, dúvidas, reclamações e denúncias. A partir dessa interação com a comunidade, podem ser implementadas mudanças visando o aprimoramento institucional e a consequente melhoria dos serviços prestados ao cidadão.*

*Com o objetivo de desenvolver esse trabalho, o Ouvidor institui as diretrizes e os procedimentos a serem observados pelos canais de atendimento ao cidadão existentes no Tribunal de Justiça e na Justiça Comum de primeiro grau, assegurando o cumprimento de suas finalidades. A partir das informações colhidas nos diversos setores, o Ouvidor também pode propor melhorias para os serviços prestados pelo Poder Judiciário, dentro dos princípios da transparência e eficiência administrativa. Sendo assim, a Ouvidoria e o Ouvidor possuem função estratégica dentro da instituição.*

### **Quais são as atribuições da Ouvidoria do TJMG?**

- Prestar esclarecimentos ao cidadão sobre o papel, a estrutura e o funcionamento dos órgãos do Poder Judiciário, bem como sobre as ações desenvolvidas pelo Tribunal de Justiça e outras informações administrativas de interesse do usuário, em geral;
- receber críticas, sugestões, elogios, denúncias, dúvidas e reclamações;
- fazer o encaminhamento das demandas aos setores competentes;
- manter os interessados informados sobre o andamento de suas demandas;
- identificar e mapear informações para subsidiar políticas e ações de comunicação e de gestão, visando ao implemento de soluções mais adequadas às necessidades do jurisdicionado e da sociedade em geral;
- sugerir aos demais órgãos do Tribunal a adoção de medidas administrativas e o desenvolvimento de ações institucionais destinadas à melhoria dos serviços prestados à sociedade;
- orientar os interessados quanto aos mecanismos de consulta sobre o andamento processual na Justiça de 1º e 2º graus;
- divulgar relatório mensal de suas atividades no Portal TJMG;
- encaminhar ao Presidente do Tribunal relatório semestral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

### **É importante mencionar ainda que NÃO é de competência da Ouvidoria do TJMG:**

- Consultas, reclamações, denúncias e postulações que exijam providência ou manifestação, de natureza administrativa ou disciplinar, do Órgão Especial (antiga Corte Superior), do Conselho da Magistratura ou da Corregedoria-Geral de Justiça;
- notícias de fatos que constituam crimes;

*(Nessas hipóteses, a demanda será devolvida ao remetente com a devida justificação e orientação sobre seu adequado direcionamento).*

• pedidos de esclarecimentos jurídicos sobre decisões proferidas em processo judicial ou administrativo, bem como de argumentos para ajuizamento de ações.

(Nessa hipótese, a demanda será arquivada, comunicando-se essa providência ao interessado).

### **Tratamento das demandas**

Todos os cidadãos podem encaminhar sua demanda à Ouvidoria, incluindo partes do processo judicial, profissionais da Justiça, magistrados e servidores do próprio Judiciário. É importante narrar a manifestação de forma clara, simples e objetiva. O ideal é que a Ouvidoria receba um relato completo do assunto. Por exemplo, quando a solicitação estiver relacionada a processo judicial, é importante informar o número, a vara judicial, comarca de 1ª Instância ou câmara de 2ª Instância, o nome do profissional que o atendeu, além de tudo o que possa servir de subsídio para viabilizar o encaminhamento da demanda.

A Ouvidoria sempre irá dar resposta à sua solicitação. Em algumas situações, a Ouvidoria encaminha sua demanda para as unidades competentes do Judiciário e acompanha o atendimento ao seu pedido.

As demandas relativas a órgãos não integrantes do Poder Judiciário serão remetidas aos respectivos órgãos, comunicando-se essa providência ao interessado (art. 4º, §4º, da Resolução nº 685/2013).

É preciso destacar que a Ouvidoria não pode interferir no processo judicial ou em questões jurisdicionais, o que só deve ser feito por meio de um advogado, defensor público ou promotor de justiça, conforme o caso específico.

A Ouvidoria não possui atribuição correccional, nem substitui a Corregedoria-Geral de Justiça, e sua atuação não se confunde com o trabalho dos advogados, defensores, promotores de justiça e juízes de direito.

O atendimento à solicitação de informações que estejam disponíveis é imediato. Não sendo possível conceder o acesso imediato, o prazo é de até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, conforme estabelece a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

### ***Pode-se registrar uma denúncia ou reclamação de forma anônima?***

*É necessária a identificação pessoal do solicitante para garantir o regular andamento das manifestações, resguardado o sigilo da fonte, quando a situação o exigir. Na impossibilidade de identificação e meios de contato, a Ouvidoria não poderá dar o devido retorno.*

### ***Mais informações sobre Ouvidoria e Lei de Acesso à Informação:***

- *Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)*
- *Resolução CNJ nº 79/2009 (Dispõe sobre a Transparência na Divulgação das atividades do Judiciário)*
- *Resolução CNJ nº 103/2010 (Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do CNJ e dos Tribunais)*
- *Resolução TJMG nº 685/2012 (Institui Ouvidoria do TJMG)*
- *Resolução TJMG nº 731/2013 (Regulamenta Lei de Acesso à Informação no âmbito do TJMG)*

### **3.5. MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

#### **Conhecendo a Ouvidoria do Ministério Público de Minas Gerais**

*A Constituição cidadã de 1988 elegeu o Ministério Público guardião da cidadania e, como tal, ampliou suas áreas de atuação e deu-lhe instrumentos suficientes para agir. A reforma do judiciário operada pela Emenda Constitucional nº 45, de 8 de dezembro de 2004 deu assento à Ouvidoria do Ministério Público e criou o Conselho Nacional de Justiça e o Conselho Nacional do Ministério Público.*

*A consciência política, a procura crescente pelo direito de se informar e de se tornar ator social no controle da administração pública tem afastado a cultura do medo imposta pelos regimes de opressão, e dá mostras claras de que o cidadão quer ser ouvido pela instituição e de que a Ouvidoria tem sido canal eficaz de mediação.*

#### **Quais são as atribuições da Ouvidoria do MPMG?**

*Leis da União e dos Estados criaram as Ouvidorias dos Ministérios Públicos Brasileiros, competentes para receber as manifestações relativas aos membros ou órgãos do Ministério Público, inclusive seus serviços auxiliares.*

*No âmbito do Ministério Público de Minas Gerais, a Ouvidoria foi criada pela Lei Complementar nº 94<sup>1</sup> e regulamentada pelas Resoluções PGJ nº 27<sup>2</sup> e 65<sup>3</sup>. A Ouvidoria do MPMG deu voz ao cidadão e, através do retrato desenhado por suas manifestações, faz o diagnóstico de gestão e atuação do Ministério Público.*

#### **Tratamento das demandas**

*As manifestações recebidas pela Ouvidoria - por meio do portal institucional, pelo telefone, física ou presencialmente - são analisadas e encaminhadas ao órgão ou setor competente para as providências cabíveis. A Ouvidoria intera-se das providências adotadas e as informa ao cidadão que poderá acompanhá-las diretamente no órgão ou setor competente.*

<sup>1</sup> Publicada no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais em 10 de janeiro de 2007.

<sup>2</sup> Publicada no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais em 05 de abril de 2008.

<sup>3</sup> Publicada no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais em 08 de agosto de 2013.

*Ao procurar a Ouvidoria do MPMG, o cidadão pode fazer, ainda que de forma anônima, sugestões e pedidos de informação sobre as atividades desenvolvidas pela Instituição, reclamações, solicitação de providências, elogios ou críticas sobre a atuação de servidores ou membros do Ministério Público de Minas Gerais.*

*Através da sugestão de medidas de prevenção e correção de falhas e omissões, além de proposições legislativas, a Ouvidoria tem sido instrumento útil para o aperfeiçoamento da instituição.*

*Em 2008 contavam 2.184 manifestações, e até outubro de 2013 foram registradas 18.556, num flagrante aumento de quase 850 por cento.*

### **Participação social**

*Idealizado em janeiro de 2010, o Projeto Ministério Público Itinerante buscou levar informação às diversas regiões do Estado de Minas Gerais e promover a aproximação entre cidadãos e promotores de Justiça.*

*O projeto cruzou estradas sob a coordenação da Ouvidoria durante dois anos, aportou em 102 cidades mineiras, prestou atendimento a mais de 80 mil pessoas e deu maior visibilidade à instituição.*

*Em todas as localidades, foram montadas tendas para atendimento à população e realizadas palestras educativas sobre temas ligados às mais diversas áreas de atuação do Ministério Público, num esforço concentrado para reduzir o déficit de cidadania em localidades de menor IDH.*

*A Ouvidoria, como instrumento de inclusão social, contribui para o exercício cada vez mais efetivo da cidadania, e consequentemente para uma administração pública cada vez mais compartilhada.*

*Reconstruir e garantir o desenvolvimento de valores éticos no trato cotidiano buscando preservar valores acima do individual e demonstrar que o coletivo, o cooperativo, o solidário precisam emergir no dia a dia são objetivos da Ouvidoria que promove, dessa forma, a consolidação da democracia.*

### **3.6. TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - MG**

#### **Conhecendo a Ouvidoria do TRE**

*A Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais foi criada no ano de 2009 pela Resolução nº 748/09/TRE e regulamentada pela Resolução nº 843/10/TRE. Canal direto de comunicação entre o cidadão e o TRE-MG, a Ouvidoria tem como objetivo atender com presteza, eficiência e transparência as demandas dos cidadãos e colaborar para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral.*

*A Ouvidoria Eleitoral é representada pelo Ouvidor Eleitoral, que é um juiz-membro efetivo da Corte do TRE-MG. O Ouvidor Eleitoral atua na função pelo prazo de 01 (um) ano, podendo este prazo ser prorrogado por mais um ano. Ele representa e defende os direitos dos cidadãos/eleitores*

#### **Atribuições da Ouvidoria Eleitoral**

*A Ouvidoria Eleitoral recebe denúncias, reclamações, sugestões e elogios dos cidadãos sobre os serviços prestados pela Justiça Eleitoral, sobre a atuação dos juízes eleitorais e servidores, no exercício de suas respectivas atividades, que vão desde a inscrição do cidadão como eleitor até a diplomação dos candidatos eleitos.*

#### **É importante mencionar ainda que NÃO são admitidas:**

- 1. Manifestações anônimas;*
- 2. Que exijam decisão da Corregedoria Eleitoral;*
- 3. Mensagens que tenham conteúdo desrespeitoso, linguagem ofensiva ou grosseira;*
- 4. Denúncias ou notícias de fato criminal, uma vez que o Ministério Público é o órgão competente para o recebimento de denúncias dessa natureza.*

*Ressalta-se que, após a diplomação dos vereadores, prefeitos, deputados, senadores e presidente, os assuntos que dizem respeito aos seus atos são de competência da Justiça Comum, não a Eleitoral.*

## **Tratamento das demandas**

*Todo cidadão, de posse do número de seu título eleitoral, pode acessar os serviços da Ouvidoria Eleitoral pelos canais disponíveis. Caso prefira, o cidadão poderá solicitar o sigilo de sua identidade. Assim, seus dados ficarão resguardados e não serão repassados a ninguém.*

### **3.7. COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS – COPASA**

*O objetivo da Ouvidoria da Copasa MG é atuar como um canal de comunicação direta da sociedade com a empresa, para recebimento de reclamações que não foram atendidas satisfatoriamente pelos canais convencionais da Companhia: Fale Conosco e Agência Virtual, disponíveis no site da Copasa, telefone 115 e Pontos de Atendimento. A Ouvidoria recebe, também, demandas ambientais e denúncias referentes a assuntos contábeis e de auditoria.*

### **3.8. COMPANHIA ENERGÉTICA DE MINAS GERAIS – CEMIG**

*A Ouvidoria na Cemig foi criada por resolução da Diretoria Colegiada (CRD-503/2003, de 12 de novembro de 2003), com o objetivo **de representar o cliente junto à administração interna da Empresa**. Consiste em um instrumento fundamental para a transparência administrativa e a humanização do relacionamento entre a Empresa e o Cliente, requisito imprescindível à efetivação da cidadania.*

*Desde a sua criação a Ouvidoria Cemig tornou-se referência no setor elétrico, foi a primeira a receber a certificação ISO 9001-2008 e a qualidade de seu atendimento é reconhecida pelos seus clientes e pela Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel.*

*A Ouvidoria Cemig possui as seguintes atribuições: Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento adequado às manifestações relativas às atividades da Companhia Energética de Minas Gerais – CEMIG, dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, com retorno aos interessados, visando a garantia de seus direitos e o pronto atendimento de suas manifestações que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora*

### **3.9. AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - ARSAE**

*A Ouvidoria da ARSAE-MG foi criada juntamente com a Lei de criação da Agência Reguladora, Lei Estadual nº 18.309 de 03 de agosto de 2009 e iniciou suas atividades a partir de dezembro do mesmo ano.*

*A Ouvidoria atua no atendimento e acompanhamento das solicitações que compreendem reclamações, denúncias, sugestões, consultas ou elogios encaminhados pelos usuários e demais pessoas interessadas nos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; tenham seu direito violado ou tiverem conhecimento de violação da ordem jurídica, envolvendo matéria de competência da ARSAE-MG.*



## 4. QUADRO DE COMPETÊNCIAS



- *Examinar manifestações referentes a procedimentos e ações de agente, órgão e entidade da Administração Pública direta e indireta do Poder Executivo Estadual, bem como de concessionário e permissionário de serviço público estadual;*
- *Propor a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;*
- *Garantir a universalidade de atendimento ao cidadão, viabilizando o acesso aos serviços prestados pela Ouvidoria - Geral nas diversas regiões do Estado;*
- *Propor medidas legislativas ou administrativas e sugerir ações necessárias para evitar a repetição das irregularidades constatadas;*
- *Contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços públicos;*
- *Resguardar os direitos dos usuários de serviços públicos estaduais;*
- *Produzir, semestralmente apreciações críticas sobre a atuação de agentes, órgãos e entidades da Administração Pública direta do Poder Executivo estadual, encaminhando-as ao Governador do Estado, à Assembleia Legislativa e aos respectivos dirigentes máximos.*



- *Exercer a representação política com participação da sociedade.;*
- *Produzir legislação de qualidade sobre todas as matérias de competência do Estado, em sintonia com os interesses da sociedade.*
- *Formular políticas públicas eficazes e promover estratégias de desenvolvimento sustentável.*
- *Fiscalizar e controlar as ações e atos dos órgãos e entidades da administração pública.*
- *Avaliar e fiscalizar políticas públicas com foco em resultados.*



- *Julgar os conflitos de interesses em casos concretos, aplicando as leis em vigor e decidindo com base na Constituição Federal e Estadual;*
- *Processar e julgar originariamente Ação direta de inconstitucionalidade de lei ou ato normativo estadual e municipal;*
- *Julgar, em grau de recurso as causas decididas pelo juiz em primeira instância, ressalvadas as de competência de Tribunal Federal, do Tribunal de Justiça Militar ou de órgãos recursais dos juizados especiais;*
- *Processar e julgar originariamente, ressalvada a competência das justiças especializadas o Vice-Governador do Estado, o Deputado Estadual, o Advogado-Geral do Estado e o Procurador-Geral de Justiça, nos crimes comuns.*

- *Apreciar anualmente as contas do governador e prefeitos e sobre elas emite parecer prévio\*;*
- *Julgar as contas dos administradores e responsáveis pelo dinheiro público, bens ou valores;*
- *Decidir sobre denúncia enviada por cidadão, partido político, associação ou sindicato;*
  - *Aplicar ao responsável multa ou inabilitá-lo para o exercício de cargo em comissão ou função de confiança ou declará-lo inidôneo para licitar e contratar com o poder público caso haja ilegalidade de despesa ou irregularidade de contas;*
- *Fiscalizar os procedimentos licitatórios envolvendo recursos do Estado e municípios;*
- *Fiscalizar os atos de gestão da receita e da despesa conforme as normas aplicáveis à matéria e princípios constitucionais;*
- *Fiscalizar aplicação de recursos públicos estaduais ou municipais recebidos por qualquer entidade;*
- *Apreciar a legalidade dos atos de admissão de pessoal, aposentadoria, reforma e pensão para fins de registro;*
- *Interromper obra ou suspender a ilegalidade de um ato, informando à Assembleia ou Câmara Municipal, se entender que sua continuidade poderá acarretar mais prejuízos, até que a irregularidade seja sanada.*

- *Instituição autônoma e independente, permanente e essencial à função jurisdicional do Estado. Incumbi-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático, dos interesses sociais e individuais indisponíveis;*
- *Promover, privativamente, a ação penal pública, na forma da Lei;*
- *Zelar pelo efetivo respeito dos poderes públicos e dos serviços de relevância pública;*
- *Promover Ação Civil Pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente, Defesa da Saúde, do Consumidor, do Idoso, Direitos Humanos, Ordem Econômica e Tributária, Infância e Juventude, Conflitos Agrários, Crimes Cibernéticos e de outros interesses difusos e coletivos;*
- *Exercer o controle externo da Atividade Policial;*
- *Promover a Ação de Inconstitucionalidade;*
- *Requisitar diligências investigatórias e a instauração de inquérito policial;*
- *Promover audiências públicas, com o objetivo de ouvir as demandas da sociedade;*
- *Promover o intercâmbio e a colaboração entre os órgãos de execução do Ministério Público e os grupos sociais, articulando e dinamizando as relações com a sociedade civil organizada.*



- *Planejamento e coordenação do processo eleitoral em âmbito estadual e municipal;*
- *Julgamento de recursos interpostos das decisões dos Juízes e Juntas Eleitorais do Estado, bem como os processos originários e administrativos do próprio Tribunal;*
- *Registro de candidatos aos cargos de Governador, Senador, Deputado Estadual e Federal, assim como a análise das contas por eles prestadas ao fim das campanhas;*
- *Análise das prestações de contas anuais dos órgãos regionais dos partidos políticos;*
- *Elaboração de um calendário para veiculação regional da propaganda político-partidária;*
- *Anotação e cancelamento dos diretórios estaduais e municipais dos partidos políticos;*
- *Designação dos Juízes titulares das 351 Zonas Eleitorais do Estado de Minas Gerais;*
- *Gerenciamento do cadastro de eleitores mineiros.*

## 5. CANAIS DE ATENDIMENTO

### OGE:



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



Disque-Ouvidoria 162 (de segunda a sexta, das 8 às 17 horas)



Ouvidoria- Geral do Estado de Minas Gerais:

Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves

Rodovia Prefeito Américo Gianetti, 4001, Edifício Gerais, 12º andar

Bairro Serra Verde – Belo Horizonte – Minas Gerais – 31630-901



Unidades de Atendimento Integrado (UAIs), das 7 às 19 horas

### ALMG

#### CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA PARLAMENTAR



Endereço: Rua Rodrigues Caldas, 30 – Santo Agostinho – CEP 30190-121 – Belo Horizonte - MG



Telefone: 0800 0310888 (ligação gratuita)



Portal: <http://www.almg.gov.br/participe/ouvidoria/index.html>

### TCEMG



Acesse, no Portal [www.tce.mg.gov.br](http://www.tce.mg.gov.br) o ícone Ouvidoria, ou acesse direto por [www.ouvidoria.tce.mg.gov.br](http://www.ouvidoria.tce.mg.gov.br)



[twitter.com/ouvidoriatcemg](https://twitter.com/ouvidoriatcemg)



Telefone: (31) 3348-2400/2454 (das 8h30min às 11h30min - das 14h30min às 17h30min)



Av. Raja Gabaglia, 1315 Luxemburgo/CEP:30380-435

## **TJMG**



*Formulário eletrônico:*

*Acesse, no Portal [www.tjmg.jus.br](http://www.tjmg.jus.br), o formulário disponível em Ouvidoria/Fale Conosco.*



*Endereço para correspondência em Belo Horizonte:*

*Ouvidoria do TJMG - Avenida Álvares Cabral, 200, 4º and. CEP. 30.170-000.*



*Telefone: 0800 (ligação gratuita) em processo de implantação.*



*O atendimento é realizado nos dias úteis, das 8h às 18 horas.*

## **MPMG**



*O contato com a Ouvidoria do MPMG pode ser feito gratuitamente pelo telefone 127 ou pelos telefones (31)3330-8409 e (31)3330-9504*



*A denúncia online pode ser realizada por meio do site [www.mpmg.mp.br](http://www.mpmg.mp.br), aba Fale Conosco.*



*Endereço: Rua Dias Adorno, 367 / 12º andar – Santo Agostinho – Belo Horizonte - MG*

## **TRE**



*Comparecer pessoalmente na Ouvidoria ou entrar em contato pelo telefone, de segunda a sexta-feira, das 12 às 19 horas*



*Telefone: (31)3307-1160 | (31)3307-1169*



*Acessar a página da Ouvidoria no site do TRE-MG: [www.tre-mg.jus.br/ouvidoria](http://www.tre-mg.jus.br/ouvidoria)*



*Avenida Prudente de Morais, nº100, CEP-30380-002, Cidade Jardim - Belo Horizonte/MG*

*Enviar uma carta pré-selada, com campo próprio para a manifestação desejada, que pode ser encontrada em qualquer cartório eleitoral do Estado ou na sede do TRE-MG.*

*(retire nos cartórios eleitorais, portarias do TRE-MG e envie gratuitamente pelos correios)*

## **Copasa**



*Internet: Link da Ouvidoria no site da Copasa;*



*Ouvidoria Copasa MG - Rua Mar de Espanha, nº 525, Bairro Santo Antônio, Belo Horizonte - Minas Gerais, CEP 30330-270;*



*Telefone: (31) 3348-9696, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.*

## **ARSAE-MG**

*A Ouvidoria da ARSAE-MG pode ser acessada através dos seguintes canais:*



*Canais de Atendimento Eletrônico*

*- Formulário Eletrônico para envio direto de Demandas à Agência.*

*- Envio de mensagens por endereço eletrônico*



*Canais de Atendimento Telefônico*

*Tarifada (Ouvidoria): (31) 3915-8113 / (31) 3915-8114 / (31) 3915-8115 Fax: (31) 3915-2061*

*Gratuita (originadas de telefones fixos no Estado de Minas Gerais): 0800 031 9293*



*Horário de atendimento: 2ª a 6ª feira das 08:00 às 17:00.*



*Encaminhamento Postal*

*A correspondência deverá ser enviada aos cuidados da OUIVIDORIA da ARSAE-MG no endereço Rod. Prefeito Américo Gianetti, s/n - Serra Verde - Ed. Gerais/12º andar - BH / MG - CEP 31630-901*

*• Canal de Atendimento Presencial*

*A Ouvidoria da ARSAE-MG acolhe manifestações em audiências presenciais individuais, bastando, para isto, um contato para agendamento prévio através de endereço funcional: [ouvidoria@arsae.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@arsae.mg.gov.br)*

## **CEMIG**

 *Recebe as manifestações através de telefone – 0800 728 3838; fax – 031 3506-5150*

 *E-mail – [ouvidoria@cemig.com.br](mailto:ouvidoria@cemig.com.br);*

 *Carta e contato direto na Av Barbacena, 1200/térreo, bairro Santo Agostinho, cidade de Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP 30.190-131*



**Rede Ouvir - MG**  
Rede Mineira de Ouvidorias Públicas