



CARTILHA OUVIDORIA CIDADÃ



Juiz de Fora
Prefeitura



SERVIÇO DE QUALIDADE É UM DIREITO DE TODOS!

INTRODUÇÃO

Antes de tudo, é importante saber que receber um serviço de boa qualidade e ser bem atendido é **DIREITO DE TODOS**, e ele deve ser exercido sem discriminações.

FIQUE DE OLHO!

A Constituição Brasileira consolida a conquista de direitos.

O QUE É SER CIDADÃO

Ser cidadão é ter **DIREITOS CIVIS, POLÍTICOS e SOCIAIS**.

Veja alguns exemplos:

- Direito à vida, à liberdade, à propriedade, à igualdade perante a lei são chamados de **DIREITOS CIVIS**;
- Direito de participar no destino da sociedade, de votar e de ser votado, também chamados de **DIREITOS POLÍTICOS**;
- Direito à educação, ao trabalho digno, à saúde, à previdência, são conhecidos como **DIREITOS SOCIAIS**.

CIDADANIA

Exercer a cidadania é **PARTICIPAR** conscientemente na sociedade, fazendo uso de seus **DIREITOS** e cumprindo os seus **DEVERES**.

QUAIS AS LEGISLAÇÕES QUE GARANTEM SUA PARTICIPAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA?

VOCÊ SABIA que existe a **Lei Federal nº 13.460 de 2017**, conhecida como **CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO?**

Esta Lei traz o conceito de serviço público e estabelece **PRINCÍPIOS** que devem orientar o atendimento do usuário e a prestação de serviços públicos.

FIQUE DE OLHO: O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes **DIRETRIZES: RESPEITO; ACESSIBILIDADE; CORTESIA; PRESUNÇÃO DA BOA-FÉ DO USUÁRIO; IGUALDADE; EFICIÊNCIA, DENTRE OUTRAS.**

ACESSO A INFORMAÇÃO PÚBLICA: Outra legislação que garante a sua participação na Administração é a **Lei de Acesso a Informação. Você conhece a LAI?**

A **Lei Federal nº12.527/2011**, mais conhecida como **LAI**, regulamentou o direito de acesso às informações públicas e criou mecanismos que possibilitam a qualquer pessoa, sem necessidade de apresentar motivo, receber informações públicas dos órgãos e entidades municipais, estaduais e federais, de acordo com os procedimentos e prazos previstos, desde que não tenham caráter sigiloso.

Maiores informações sobre a Lei de Acesso à Informação, acesse: pjf.mg.gov.br/ouvidoria

SERVIÇO PÚBLICO

São os serviços prestados pelos governos para atender às necessidades da população. Por exemplo: o fornecimento de água encanada, a coleta de lixo, a manutenção das ruas e dos parques, a educação e a saúde.

CASO A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO NÃO SEJA SATISFATÓRIA, VOCÊ SABE A QUEM RECORRER?

Se você não foi bem atendido, ou se seu problema não foi resolvido, você pode procurar a Ouvidoria.

AFINAL, O QUE É OUVIDORIA?

A ouvidoria é o local responsável por receber, analisar e responder aos elogios, solicitações, denúncias, reclamações ou sugestões sobre os serviços públicos.

Ela é um espaço aberto para que a sociedade se manifeste, solicitando o cumprimento dos seus direitos e, assim, contribuindo para a melhoria dos serviços e das políticas públicas.

A **OUVIDORIA PÚBLICA** existe para defender **OS DIREITOS DOS CIDADÃOS.**

ATENÇÃO: A Ouvidoria deverá ser acionada após serem esgotadas todas as tentativas de contato com a Prefeitura.

SERVIÇOS DAS OUVIDORIAS DE JUIZ DE FORA

Por intermédio da Ouvidoria o cidadão poderá encaminhar MANIFESTAÇÕES referentes aos serviços públicos: sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias e solicitar PEDIDOS DE INFORMAÇÕES PÚBLICAS.

ANOTE AÍ

Para manifestações referentes aos serviços públicos em nosso município:

- ✓ Administração Pública Municipal, tem-se a Ouvidoria Geral do Município (OGM)
- ✓ Guarda Municipal, tem-se a Ouvidoria da Guarda Municipal (OUVGM)
- ✓ Saúde Municipal tem-se a Ouvidoria Municipal de Saúde (OMS)
- ✓ Sistemas de água e esgoto tem-se a Ouvidoria da CESAMA

FIQUE POR DENTRO DOS TIPOS DE IDENTIFICAÇÃO

Sem Sigilo: Seus dados ficarão disponíveis durante a tramitação da manifestação;

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

Anônimas: Não há necessidade de identificação do manifestante.

MAIORES INFORMAÇÕES, acesse o site da Ouvidoria: pjf.mg.gov.br/ouvidoria

CONHEÇA NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

♥ **PREFEITURA ÁGIL** – pjf.mg.gov.br/agil/ - Ouvidorias / Pedidos e-SIC

♥ **OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

Endereço: Avenida Barão do Rio Branco, nº 2234 (Paço Municipal) - Bairro: Centro - CEP: 36.016-310

Horário: Segunda a sexta-feira, das 9h às 11h30 e de 14h às 17h.

Telefone: (32) 3690-8168; 3690-8167 | E-mail: ouvidoria@pjf.mg.gov.br

♥ **OUVIDORIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

Endereço: Rua Batista de Oliveira, nº 239 sala 804 – Bairro: Centro
CEP: 36.013-300.

Horário: Segunda a sexta-feira, das 08h às 12h e de 14h às 18h

Telefone: (32) 3690-8135 | E-mail: ouvidoriadesaudejf@yahoo.com.br

♥ **OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL**

Endereço: Avenida Sete de Setembro, nº 768 – Bairro: Costa Carvalho
CEP: 36.070-000

Horário: Segunda a sexta-feira, das 08h às 11h e de 12h às 17h

Telefone: (32) 3690-7093 (whatsapp) | E-mail: ouvidoria-gm@pjf.mg.gov.br

♥ **OUVIDORIA DA CESAMA**

Endereço: Avenida Barão do Rio Branco, nº 1843 - 10º andar, Bairro:
Centro - CEP: 36013-020

Horário: Segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e de 14h às 17h

Telefone: (32) 3692-9122 | E-mail: ouvidoria@cesama.com.br

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Lei Federal nº 12.527/2011 (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

Lei Federal nº 13.460/2017 (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)

Guia Prático da Cidadania “Falando com a Administração Pública (Coleção OGU) - (<https://www.gov.br/cgu/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/ouvidoria/arquivos/cartilha-cidada-completa-1.pdf>)

PREFEITURA DE JUIZ DE FORA

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO (CGM)

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA (SECOM)

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO (OGM)

OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL (OUVGM)

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SAÚDE (OMS)

OUVIDORIA DA CESAMA



Juiz de Fora
Prefeitura

 @prefeiturajuizdefora

 /JuizdeForaPJF

 @PrefeituraJF