

CARTILHA

DENÚNCIAS

CANAIS DE ATENDIMENTO

FJP +

Integridade



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.

A cartilha “Denúncias: canais de atendimento” é uma produção da Fundação João Pinheiro junto à Ouvidoria-Geral do Estado.

Parte da ação 6 do Plano de Integridade da FJP, a cartilha tem o objetivo de orientar os colaboradores da Fundação João Pinheiro sobre os canais de atendimento da OGE.

Com foco na integridade pública, transparência e ética, os canais de atendimento da Ouvidoria-Geral do Estado são a voz da sociedade na Administração Pública.



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.

O serviço público de qualidade é direito do usuário.

Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações sobre a prestação de serviços públicos.

A Ouvidoria-Geral do Estado (OGE) é responsável por receber as manifestações por meio dos canais de atendimento, garantindo interlocução entre o usuário dos serviços públicos e a Administração Pública.

FJP +
Integridade



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.

COMO VOCÊ PODE SE MANIFESTAR?



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.

DENÚNCIA

Denunciar

Comunicar a prática de ilícito ou irregularidade praticada por agentes públicos.



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.



RECLAMAÇÃO

Reclamar

Demonstrar insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização do serviços.



**OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO**



**MINAS
GERAIS**

**GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.**



SOLICITAÇÃO

Solicitar

Pedir a realização de ato, conduta ou medida administrativa por parte dos órgãos e entidades da administração pública.



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.



SUGESTÃO

Sugerir

Apresentar ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos.



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.



Elogiar

Demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido.



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.



SIMPLIFICAÇÃO

Simplificar

Apresentar ideia para a desburocratização de processos e procedimentos da Administração Pública.



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.

COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO?



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.



Passo 1

Acesse um dos canais de atendimento da OGE



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.



Site: www.ouvidoriageral.mg.gov.br



WhatsApp: (31) 9 9802-9713



Disque-Ouvidoria: 162



MGApp: Ouvidoria, na palma da sua mão - Baixe o app (Disponível para Android e IOS)



Disque-Saúde: 136



Postal: Rodovia Papa João Paulo II, 4001 - Edifício Gerais - 12º Andar Belo Horizonte - CEP: 31 630-901



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.



Passo 2

Registre a manifestação



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.

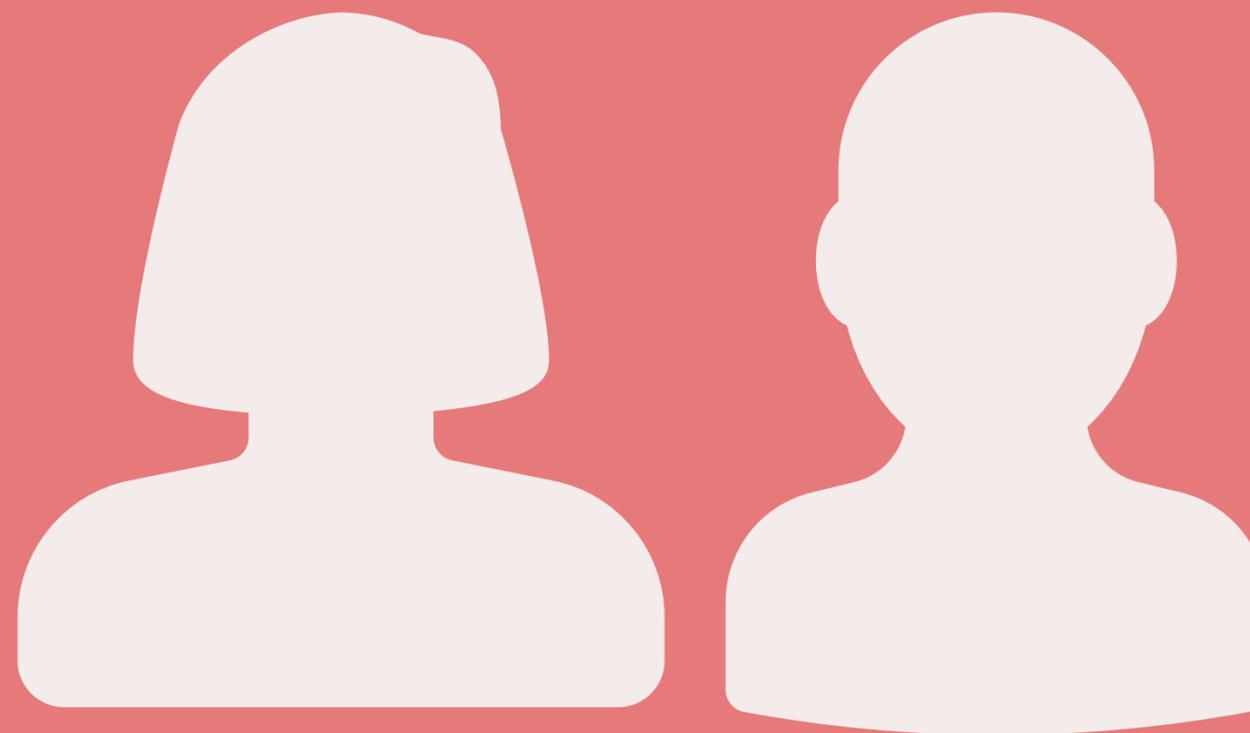
1. Escolha o tema da manifestação

A OGE possui como temáticas:
Ambiental e Agropecuária;
Assédio Moral e Sexual;
Corrupção; Desenvolvimento
Econômico, Infraestrutura e
Desenvolvimento Social;
Educação; Fazenda, Patrimônio
e Licitações Públicas; Polícia;
Saúde; e Sistema Penitenciário
e Socioeducativo.



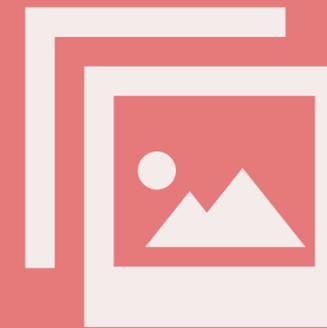
2. Escolha o tipo de identificação:

Se o registro for realizado de forma anônima, não será possível acompanhar o andamento do caso ou receber resposta. Se a intenção é receber uma resposta, escolha o registro identificado com ou sem restrição.



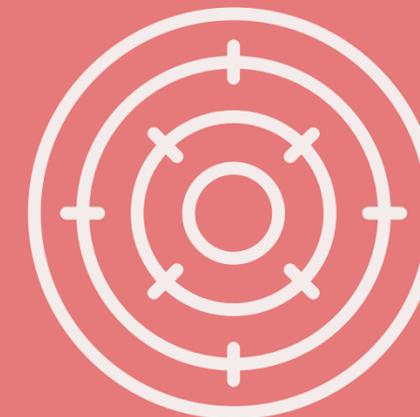
3. Tenha em mãos o maior número de informações possível:

Data, horário, nomes, fotos etc.
Pense nas perguntas: quem,
quando, onde e como.



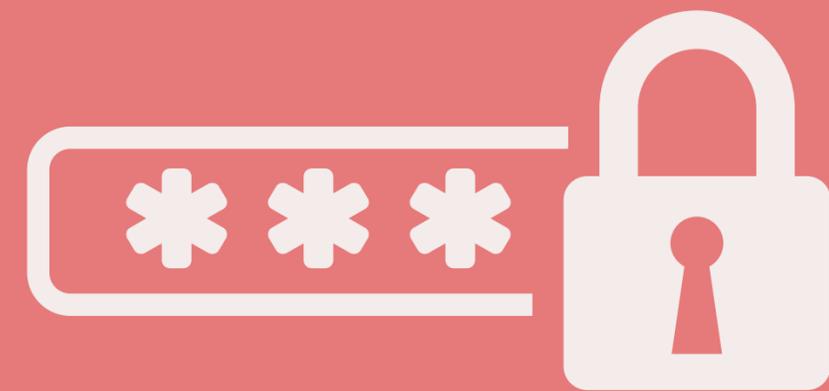
4. Faça a narrativa do problema de forma organizada e objetiva

Esclareça qual é o objetivo da manifestação.



5. Guarde o número de protocolo e senha disponibilizado ao final do registro

Com eles é possível acompanhar o andamento da manifestação.



COMO ACOMPANHAR UMA MANIFESTAÇÃO?



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.



Tenha em mãos protocolo e senha da manifestação.



Entre no site da OGE (www.ouvidoriageral.mg.gov.br), escolha a temática da manifestação e utilize o botão “Consulte sua manifestação”.



Em caso de dúvida ou dificuldade utilize o Disque-Ouvidoria 162.



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.

Contribua para a melhoria dos serviços públicos e a garantia da ética, transparência e integridade na Administração Pública.

Integridade se faz com transparência, ética e manutenção do interesse público.

FJP +
Integridade



OUVIDORIA-GERAL
DO ESTADO



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.