



Pouso Alegre, 27 de julho de 2021.

Ofício GAB nº115/2021.

Ao

Exmo. Sr. Vereador Dr. Edson Donizeti Ramos de Oliveira
Câmara Municipal de Pouso Alegre

ASSUNTO: Indicação nº887/2021.

Ref.: Funcionamento da Ouvidoria Municipal – Canal On Line de Comunicação com o Cidadão.

Excelentíssimo Vereador,

Cumprimentando-o cordialmente, venho à ilustre presença informar que a partir da publicação do Decreto Municipal nº 4.920/2018, de 08 de agosto de 2018, o Município de Pouso Alegre dispõe de uma Ouvidoria Municipal, em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Ouvidoria Municipal é vinculada à Controladoria-Geral do Município, e constitui um Canal de Comunicação do cidadão com a Administração Pública, no que diz respeito aos serviços prestados por esta.

A essência do trabalho da Ouvidoria Municipal consiste em receber Solicitações, Sugestões, Reclamações, Denúncias e Elogios sobre os serviços prestados pelo município, manifestações estas que podem ser feitas pela plataforma disponibilizada gratuitamente pela Controladoria-Geral da União através do link <https://falabr.cgu.gov.br/publico/MG/PousoAlegre/Manifestacao/RegistrarManifestacao>, e pelo e-mail oficial ouvidoria@pousoalegre.mg.gov.br.



As manifestações podem ser feitas em qualquer dia e horário. Para utilizar a Plataforma Fala.BR, o cidadão deve seguir os seguintes passos:

1. Acessar o endereço:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/MG/PousoAlegre/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



As manifestações podem ser identificadas ou não. Quando identificadas, as manifestações são encaminhadas para as respectivas Secretarias/Superintendências sem a identificação da autoria, mas o cidadão poderá acompanhá-la pelo sistema. Por outro lado, o sistema oferece a possibilidade de fazer o registro de forma totalmente anônima, neste caso, basta clicar na opção “*Continuar sem se identificar*”. Na forma anônima, o cidadão poderá registrar somente manifestações dos tipos: Denúncias e reclamações e não poderá acompanhar a manifestação pelo sítio eletrônico.



Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.480/2017.

Login Fala.Br Identificação com restrição de acesso Insira seus dados de login e senha para continuar. Login <input type="text"/> Senha <input type="password"/> <small>Não possui usuário? Criar Conta Esqueci a senha</small> Entrar	Login gov.br (Login Único) Você já está em seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro. Entrar com gov.br	Não identificado As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas "Comunicações" e não é possível o seu acompanhamento. Caso deseje acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, por favor identifique-se. Continuar sem me identificar
---	---	--

2. Caso o cidadão queira acompanhar o andamento da manifestação e receber a resposta, é necessário realizar o cadastro com as informações básicas:

Crie um novo cadastro

Informações básicas

Os campos finalizados com este ícone são de preenchimento obrigatório

Nome * <input type="text"/>	Tipo de pessoa * Pessoa Física	País * Brasil
E-mail * <input type="text"/>	Documento * CPF	Número * <input type="text"/>
Senha * <input type="password"/>	Confirmação de e-mail <input type="text"/>	Confirmação de senha * <input type="password"/>

Informações de contato **Informações pessoais**

Avançar

3. Ao preencher os dados, basta clicar em avançar. Em seguida, será necessário confirmar o cadastro no e-mail informado. Ao confirmar, o registro poderá ser realizado e o cidadão poderá escolher qual o tipo de manifestação ele deseja fazer dentre as seguintes opções: Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.



4. Após escolher o tipo de manifestação, o cidadão terá que escolher o “Destinatário”, neste caso, a Prefeitura Municipal de Pouso Alegre.

5. O próximo passo será escolher a “Descrição” compatível o assunto a ser abordado no registro, e preenchimento do campo “Fale aqui”:



Destinatário

Órgão para o qual você quer enviar sua manifestação:

Prefeitura Municipal de Pouso Alegre - Pouso Alegre/MG
Filtro por esfera federal, estadual ou municipal

Descrição

Sobre qual assunto você quer falar:

Selecione um Assunto

Fale aqui!

Selecione abaixo o conteúdo de sua manifestação. Seja clara e objetiva.
Informações pessoais, no âmbito de identificação não devem ser inseridas e não se que sejam necessários para a caracterização da manifestação.



O cidadão também tem a opção de enviar fotos e vídeos pelo sítio, para isso, basta carregar os arquivos escolhidos ao clicar no botão “*Incluir anexos*”, no canto direito da página, logo abaixo a caixa de texto.

6. Feito isso, o cidadão poderá preencher os campos com o endereço e nome dos envolvidos ou, simplesmente, clicar em avançar para visualizar as informações inseridas:



Canal de entrada*

Internet

Local do Fato 

UF Município Local

Seleciona Seleciona Seleciona

Quais são os envolvidos no fato? 

Nome do Envolvido Órgão/Empresa Função do Envolvido

Seleciona Seleciona Seleciona

 

Caso o cidadão identifique um erro na página de revisão, ele poderá voltar e corrigir.





Revise e conclua sua solicitação

AJUDA ?

Resumo da sua manifestação

Tipo de manifestação	Solicitação
Órgão destinatário	Prefeitura Municipal de Pouso Alegre - Pouso Alegre/MG
Assunto	Serviços Públicos
Local do fato	
Modo de resposta	Pelo sistema (com avisos por email)
Canal de entrada	Internet

Fale aqui

Escreva o assunto neste local.

Anexos Originais

Não foram encontrados registros.

Envolvidos

Não foram encontrados registros.

Campos adicionais

Não foram encontrados registros.

7. Se a manifestação estiver correta, o cidadão poderá concluir.

Envolvidos

Não foram encontrados registros.

Campos adicionais

Não foram encontrados registros.

Usuário



Após o envio, o cidadão receberá uma mensagem no e-mail cadastrado com o Número de Protocolo (NUP) para acompanhar o andamento da manifestação pelo *site*. A



Controladoria-Geral da União oferece 30 (trinta) dias de prazo para resposta, podendo estese prorrogado, por uma única vez, mediante justificativa.

O cidadão pode encontrar os links para acesso à Plataforma Fala.BR no sítio eletrônico oficial da Prefeitura Municipal, no endereço <https://pousoalegre.mg.gov.br/>, conforme imagens abaixo:



Atalho 1 para acesso ao Fala.BR no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal.



Atalho 2 para acesso ao Fala.BR no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal.





Além do site, o cidadão poderá enviar a manifestação para a Ouvidoria pelo endereço eletrônico ouvidoria@pousoalegre.mg.gov.br, devendo o e-mail conter as informações mínimas necessárias para ser registrada na plataforma Fala.BR.

Em caso de dúvidas e orientações, o cidadão pode contatar a Ouvidoria de segunda à sexta-feira, das 08h00 às 12h00 horas, e das 13h00 às 17h00, pelo telefone 3449-4190. Devido à pandemia, o atendimento presencial está suspenso.

Por fim, esclareço que a Controladoria-Geral do Município está à disposição deste ilustre Vereador.

Sem mais, colocamo-nos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos e renovamos nossos protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,



Ricardo Henrique Sobreiro
Chefe de Gabinete