



Carta de Serviços ao Cidadão

Controladoria Geral, Ouvidoria Municipal e Transparência Pública Prefeitura Municipal de Dom Silvério

Esta Carta explica a diferença entre a Controladoria Geral, a Ouvidoria Municipal e a Transparência Pública do Município de Dom Silvério, sendo estas três áreas geridas pela Controladoria Geral.

A Controladoria Geral é um órgão técnico de controle interno. Ela atua principalmente junto à Administração Municipal, secretarias, unidades e setores da Prefeitura. Sua função é orientar, avaliar, monitorar e recomendar melhorias nos controles internos, na execução orçamentária, financeira e patrimonial e na regularidade dos atos administrativos.

A Ouvidoria Municipal é o canal adequado de atendimento ao cidadão. É pela Ouvidoria que a pessoa registra reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de acesso à informação pública.

A Transparência Pública é a divulgação de informações de interesse coletivo, principalmente no Portal da Transparência, para que qualquer pessoa acompanhe receitas, despesas, licitações, contratos, obras e outras informações públicas.

Importante: a Controladoria não substitui a Ouvidoria e não deve ser apresentada como canal comum de atendimento direto ao cidadão. Quando a demanda for manifestação, denúncia, reclamação, solicitação, elogio, sugestão ou pedido de informação pública, o caminho correto é a Ouvidoria Municipal ou o canal de acesso à informação indicado pela Prefeitura.

Nesta Carta você encontra:

- o que a Controladoria faz e o que ela não faz;
- quais serviços da Controladoria são voltados aos setores da Prefeitura;
- quando o cidadão deve procurar a Ouvidoria;
- como registrar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações;
- como pedir informação pública;
- como consultar o Portal da Transparência;
- palavras úteis para entender melhor os serviços.

Diferença entre Controladoria, Ouvidoria e Transparência

Área	Quem usa ou é atendido	Função principal	Exemplos
Controladoria Geral	Administração Municipal, secretarias, unidades e setores da Prefeitura.	Atuar no controle interno, na auditoria, na orientação técnica e no monitoramento de recomendações.	Auditorias internas, relatórios de controle, análise de riscos, orientação aos setores e apoio à prestação de contas.
Ouvidoria Municipal	Cidadãos e usuários dos serviços públicos.	Receber, registrar, encaminhar e acompanhar manifestações e pedidos de informação pública.	Reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação e pedido de acesso à informação.
Transparência Pública	Qualquer pessoa interessada em consultar informações públicas.	Divulgar informações públicas de forma clara, acessível e atualizada.	Portal da Transparência, receitas, despesas, licitações, contratos, obras e repasses.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO
ESTADO DE MINAS GERAIS

1. Controladoria Geral do Município

A Controladoria Geral do Município é responsável pelo controle interno da Administração Municipal. Ela não é o canal principal para atendimento ao cidadão. Sua atuação é técnica, preventiva, orientativa e avaliativa.

A Controladoria acompanha a gestão pública para reduzir riscos, prevenir erros, desperdícios e irregularidades, melhorar processos internos e apoiar a correta prestação de contas.

Contato institucional da Controladoria

Os dados abaixo servem para contato institucional e técnico. Demandas de cidadãos relacionadas a reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações ou pedido de informação pública devem ser registradas na Ouvidoria Municipal, conforme disposto no item desta Carta de Serviços.

Informação	Dados
Local de funcionamento	Sede da Prefeitura Municipal
Endereço	Praça Presidente Vargas, nº 143, Centro, Dom Silvério/MG
E-mail institucional	controladoria@domsilverio.mg.gov.br
Telefone/contato	(31) 99914-8724
Horário de expediente	Segunda a quinta-feira: 8h às 11h e 12h30 às 17h. Sexta-feira: 8h às 11h e 12h30 às 16h.
Responsável	Tamires Ferreira Barbosa
Cargo/Função	Controladora Interna
Forma correta de contato	Por demanda interna, ofício, e-mail institucional ou agendamento, quando necessário.
Público de atuação	Gabinete, secretarias, unidades administrativas, comissões e setores da Prefeitura.

Principais serviços da Controladoria

Serviço	Quem utiliza	Para que serve
Controle interno	Administração Municipal.	Acompanhar e avaliar a execução orçamentária, financeira, patrimonial e operacional do Município.
Auditoria interna	Administração Municipal e setores auditados.	Verificar documentos, processos, gastos, controles e procedimentos para identificar riscos, falhas e oportunidades de melhoria.
Avaliação de legalidade e regularidade	Setores da Prefeitura.	Verificar se atos administrativos estão de acordo com as normas legais e com os procedimentos internos.
Orientação técnica aos setores	Secretarias, unidades e setores municipais.	Orientar sobre normas, fluxos, controles internos, organização de documentos e redução de riscos.
Relatórios de controle interno	Administração Municipal e órgãos de fiscalização.	Registrar análises, achados, recomendações e acompanhamentos realizados pela Controladoria.
Apoio à prestação de contas	Administração Municipal.	Apoiar a organização de informações e documentos destinados aos órgãos de fiscalização.
Monitoramento de recomendações	Setores responsáveis por melhorias.	Acompanhar se as recomendações foram analisadas e se as providências foram adotadas.
Apoio técnico à transparência	Setores responsáveis pela publicação de informações.	Orientar sobre melhoria, organização e atualização de informações públicas, sem substituir o setor responsável pela publicação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO
ESTADO DE MINAS GERAIS

O que a Controladoria não faz

- não substitui a Ouvidoria Municipal;
- não é o canal comum para o cidadão registrar reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou solicitações;
- não substitui gestores, secretários, fiscais de contrato, comissões ou servidores responsáveis pelos atos administrativos;
- não executa diretamente serviços que são de responsabilidade das secretarias municipais;
- não decide no lugar de comissões ou autoridades competentes;
- não divulga dados pessoais protegidos ou informações que tenham restrição legal.

Serviços da Controladoria para setores da Prefeitura

Tipo	Informação
Quem a Controladoria atende	Secretarias, unidades administrativas, comissões, gestores, fiscais, servidores e setores da Prefeitura, conforme a necessidade institucional.
Como a Controladoria ajuda	Orienta, acompanha, avalia controles internos, emite recomendações e apoia a melhoria dos procedimentos.
Principais tipos de apoio	Controle interno; auditoria interna; orientação técnica; monitoramento de recomendações; elaboração de relatórios; apoio à prestação de contas; acompanhamento da execução orçamentária, financeira e patrimonial; melhoria de fluxos e controles.
Como a demanda deve chegar	Por solicitação interna, determinação superior, planejamento da Controladoria, análise de risco, documento oficial, e-mail institucional ou reunião agendada quando necessário.

Como funciona uma auditoria interna

A auditoria interna é uma análise feita pela Controladoria para verificar documentos, processos, gastos, controles ou procedimentos internos. Ela ajuda a identificar erros, riscos, falhas e oportunidades de melhoria.

Etapas	O que acontece
Planejamento	A Controladoria define o que será analisado, considerando riscos, prioridades e objetivos do trabalho.
Solicitação de documentos	O setor responsável pode ser solicitado a apresentar documentos, dados e informações.
Análise	A Controladoria examina documentos, registros, informações e procedimentos.
Relatório	A Controladoria registra as conclusões, os achados e, quando cabível, as recomendações.
Recomendações	O relatório pode orientar correções, melhorias de controle e redução de riscos.
Monitoramento	A Controladoria acompanha se as providências recomendadas foram analisadas e adotadas pelo setor responsável.

Comissões e procedimentos internos

A Controladoria pode acompanhar alguns procedimentos internos quando o assunto envolver regras, riscos, controles, prestação de contas ou dinheiro público.

Tipo	Informação
Quando pode acontecer	Quando houver procedimento interno que exija orientação, acompanhamento ou análise de controles.
Como participa	A Controladoria pode orientar tecnicamente a comissão ou o setor responsável, sem assumir sua função.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO
ESTADO DE MINAS GERAIS

O que a Controladoria não faz	A Controladoria não substitui a comissão, o gestor, o fiscal, a autoridade competente ou o setor responsável pelo procedimento.
Resultado esperado	Maior segurança, organização, conformidade e redução de riscos no procedimento.

2. Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria Municipal é o canal de atendimento ao cidadão e aos usuários dos serviços públicos. Ela recebe manifestações, registra o pedido, encaminha ao setor responsável, acompanha a resposta e informa o cidadão quando cabível.

A Ouvidoria não substitui os setores que executam os serviços públicos, mas ajuda o cidadão a registrar sua demanda e a receber resposta pelo canal adequado.

O atendimento pela Ouvidoria é gratuito.

Quando usar a Ouvidoria

Tipo de manifestação	Quando usar
Reclamação	Quando algum serviço público não funcionou bem ou o atendimento não foi adequado.
Sugestão	Quando quiser propor uma melhoria para a Prefeitura.
Elogio	Quando quiser reconhecer um bom atendimento ou uma boa prática.
Denúncia	Quando houver suspeita de irregularidade, ilegalidade, desvio, fraude ou uso inadequado de recurso público.
Solicitação	Quando precisar pedir uma providência ou atendimento relacionado a serviço público.
Pedido de acesso à informação	Quando quiser solicitar informação pública que não encontrou no Portal da Transparência ou em outro canal oficial.

Canais da Ouvidoria Municipal

Canal	Informação
E-mail da Ouvidoria	ouvidoria@domsilverio.mg.gov.br
Telefone da Ouvidoria	(31) 9 8334-0596
Atendimento presencial da Ouvidoria	Praça Presidente Vargas, nº 143, Centro, Dom Silvério/MG, CEP 35440-000
Horário da Ouvidoria	Segunda a quinta-feira, das 8h às 11h e das 12h30 às 17h. Sexta-feira, das 8h às 11h e das 12h30 às 16h.
Atendimento online	https://domsilverio.mg.gov.br/ouvidoria/

Fluxo básico de uma manifestação na Ouvidoria

Etapas	O que acontece
Registro	O cidadão apresenta a manifestação por um dos canais da Ouvidoria.
Análise inicial	A Ouvidoria verifica o assunto e identifica o setor responsável.
Encaminhamento	A manifestação é enviada ao setor competente para análise e resposta.
Acompanhamento	A Ouvidoria acompanha o andamento da demanda.
Resposta ao cidadão	Quando cabível, o cidadão recebe resposta pelo canal informado.
Encerramento	A manifestação é encerrada após a resposta ou após a adoção das providências possíveis.

Pedido de acesso à informação pública

Qualquer pessoa pode pedir informação pública. O pedido deve ser feito pelo canal de acesso à informação indicado pela Prefeitura, podendo ser apresentado pela Ouvidoria Municipal quando



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO
ESTADO DE MINAS GERAIS

esse for o canal definido. O pedido é gratuito.

Algumas informações podem ter restrição de acesso, como dados pessoais protegidos, informações sigilosas ou documentos que a lei não permita divulgar.

Informação	Pode pedir?
Gastos com obra pública	Sim.
Contrato público	Sim.
Licitação	Sim.
Despesas da Prefeitura	Sim.
Receitas do Município	Sim.
Dados pessoais protegidos	Nem sempre. Depende das regras de sigilo e proteção de dados.
Informações sigilosas por lei	Podem ter acesso restrito.

3. Transparência Pública

A Transparência Pública é a divulgação de informações de interesse coletivo. Ela permite que qualquer pessoa acompanhe como a Prefeitura arrecada, gasta, contrata e presta serviços.

O principal canal de consulta é o Portal da Transparência, disponível no site oficial da Prefeitura. A consulta é gratuita e, em regra, não exige cadastro.

O que pode ser consultado no Portal da Transparência

Informação	Exemplo
Receitas	Dinheiro que entra na Prefeitura.
Despesas	Dinheiro gasto pela Prefeitura.
Licitações	Compras e contratações em andamento ou realizadas.
Contratos	Acordos firmados pela Prefeitura com fornecedores ou prestadores de serviço.
Obras	Informações sobre obras públicas.
Repasse	Valores enviados ou recebidos pelo Município.
Servidores e folha de pagamento	Informações públicas sobre pessoal, conforme regras legais e proteção de dados.
Prestação de contas	Informações e documentos sobre a gestão dos recursos públicos.

Links Informados

Prefeitura

<https://domsilverio.mg.gov.br/>

Portal Transparência

<https://domsilverio.mg.gov.br/portal-da-transparencia/>

Como usar a Transparência Pública

- acesse o site oficial da Prefeitura;
- procure a área chamada Portal da Transparência ou Transparência Pública;
- escolha o assunto que deseja consultar, como despesas, licitações, contratos ou obras;
- use filtros de data, fornecedor, secretaria ou tipo de informação, quando disponíveis;
- se não encontrar a informação, registre um pedido de acesso à informação pela Ouvidoria ou pelo canal indicado pela Prefeitura.



Responsabilidades na Transparência

Responsável	Papel
Setores da Prefeitura	Produzir, organizar e encaminhar informações corretas sobre suas atividades.
Área responsável pelo Portal da Transparência	Disponibilizar e manter as informações públicas acessíveis no portal.
Controladoria	Orientar, acompanhar e recomendar melhorias nos controles e na transparência, sem substituir o setor responsável pela publicação.
Cidadão	Consultar as informações públicas e pedir informação quando não encontrar o que procura.

Perguntas rápidas

1. A Controladoria atende qualquer cidadão?

A Controladoria não é o canal comum de atendimento direto ao cidadão. Para reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações ou pedido de informação pública, o cidadão deve procurar a Ouvidoria Municipal ou o canal de acesso à informação indicado pela Prefeitura.

2. Posso fazer denúncia diretamente na Controladoria?

O caminho correto é registrar a denúncia na Ouvidoria Municipal. Se o assunto exigir análise técnica de controle interno, a Ouvidoria encaminhará a demanda ou comunicará à área competente, conforme o caso.

3. A Controladoria resolve diretamente todos os problemas apresentados pelo cidadão?

Não. A Controladoria atua como órgão técnico de controle interno. Demandas de atendimento, execução de serviços ou providências administrativas devem ser tratadas pelo setor responsável, com registro pela Ouvidoria quando forem manifestações do cidadão.

4. Posso pedir informações públicas?

Sim. Qualquer pessoa pode pedir informação pública, respeitadas as regras de sigilo legal e proteção de dados pessoais. O pedido deve ser registrado pela Ouvidoria ou pelo canal de acesso à informação indicado pela Prefeitura.

5. Preciso de agendamento?

Para usar a Ouvidoria, o cidadão deve utilizar os canais informados nesta Carta. Para contato presencial com a Controladoria, quando necessário, o correto é haver demanda institucional ou agendamento prévio, pois a Controladoria não funciona como balcão de atendimento ao público.

6. O atendimento tem custo?

Não há custo para registrar manifestação na Ouvidoria, pedir informação pública ou consultar o Portal da Transparência.

7. A Controladoria faz auditoria em todos os setores?

A Controladoria pode realizar auditorias conforme planejamento, análise de risco, necessidade administrativa, determinação superior ou demanda de fiscalização.

8. Quem publica as informações no Portal da Transparência?

A publicação depende da organização das informações pelos setores responsáveis e da área encarregada do Portal. A Controladoria pode orientar e acompanhar a melhoria da transparência, mas não substitui os responsáveis pela produção e publicação das informações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE DOM SILVÉRIO
ESTADO DE MINAS GERAIS

Palavras úteis

Palavra ou expressão	O que significa nesta Carta
Controladoria	Órgão técnico que atua no controle interno da Administração Municipal.
Controle interno	Conjunto de ações usadas para reduzir erros, riscos, desperdícios e irregularidades na Administração.
Auditoria interna	Análise feita dentro da Administração para verificar documentos, gastos, processos, controles e procedimentos.
Ouvidoria	Canal de atendimento ao cidadão para registrar reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de informação.
Manifestação	Registro feito pelo cidadão na Ouvidoria, como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação.
Denúncia	Informação sobre possível irregularidade, ilegalidade, fraude, desvio ou uso inadequado de recurso público.
Pedido de acesso à informação	Solicitação feita por qualquer pessoa para receber informação pública.
Portal da Transparência	Local onde qualquer pessoa pode consultar informações públicas da Prefeitura.
Transparência	Divulgação clara e acessível de informações públicas.
Protocolo	Número ou registro usado para acompanhar uma manifestação ou pedido.
Recomendação	Orientação emitida para corrigir falhas ou melhorar controles e procedimentos.
Monitoramento	Acompanhamento para verificar se uma providência foi analisada ou adotada.
Risco	Chance de acontecer erro, prejuízo, desperdício, irregularidade ou descumprimento de norma.
Setor responsável	Secretaria, unidade ou servidor que deve analisar ou executar determinada providência.
Dados pessoais protegidos	Informações de uma pessoa que não podem ser divulgadas livremente.
Execução orçamentária	Acompanhamento de como o orçamento público é usado.
Prestação de contas	Apresentação de informações e documentos para mostrar como os recursos públicos foram utilizados.