



Carta de Serviços ao Usuário

Controladoria Interna do Município

A Controladoria é um setor da Prefeitura, que a ajuda a funcionar melhor. Ela ajuda a cuidar do dinheiro público. Também verifica se os setores seguem as regras. Ela orienta as secretarias e ajuda a melhorar os serviços. A Controladoria ajuda a evitar erros, desperdícios e problemas.

Esta carta mostra como usar os serviços da Controladoria.

Aqui você encontra:

Informação	O que significa
Canais de atendimento	Onde falar com a Prefeitura
Serviços ao cidadão	O que qualquer pessoa pode pedir
Serviços internos	Apoio dado aos setores da Prefeitura
Como pedir atendimento	Passo a passo para fazer um pedido
Como acompanhar	Como ver o andamento do pedido
Glossário	Explicação de palavras difíceis

Identificação

Tópico	Informação
Órgão	Controladoria Geral do Município
Responsável	Angélica Maria Silva Bueno Drumond
Cargo	Controladora Geral
Telefone	(31) 3859-2546 / 3859-2547 / 3859-2548 / 3859-2545
E-mail	Controle.interno@pmjm.mg.gov.br controladoria.monlevade@pmjm.mg.gov.br

Principais serviços

Serviço	Quem pode usar	Para que serve
Ouvidoria	Qualquer pessoa	Registrar reclamações e pedidos
Acesso à Informação	Qualquer pessoa	Pedir dados públicos
Portal da Transparência	Qualquer pessoa	Consultar gastos e contratos
Auditoria interna	Setores da Prefeitura	Verificar processos e gastos
Orientação técnica	Secretarias	Tirar dúvidas sobre regras
Monitoramento	Setores auditados	Acompanhar melhorias
Pesquisa de satisfação	Cidadãos e setores	Melhorar o atendimento

Como falar com a Controladoria Interna

Informação	Dados
Endereço	Rua Geraldo Miranda, nº 337
Bairro	Nossa Senhora da Conceição
Cidade	João Monlevade/MG



Informação	Dados
Telefone	(31) 3859-2546 / 3859-2547 / 3859-2548 / 3859-2545
E-mail	controle.interno@pmjm.mg.gov.br controladoria.monlevade@pmjm.mg.gov
Horário	Segunda a sexta, 7h às 11h e 13h às 17h

Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal para falar com a Prefeitura.

Use a Ouvidoria para reclamar, denunciar, sugerir ou elogiar.

Informação	Dados
Site	https://pmjm.mg.gov.br/ouvidoria
Telefone	0800-032-6501 ou (31) 3859-0677
E-mail	ouvidoria@pmjm.mg.gov.br
Formulário eletrônico	https://pmjm.mg.gov.br/ouvidoria-novo-chamado
Atendimento presencial	Av. Getúlio Vargas, nº 3025
Bairro	Belmonte
Horário	Segunda a sexta, 7h30 às 11h30 e 13h30 às 16h30

Serviços para o cidadão

Ouvidoria

Use a Ouvidoria quando quiser:

Tipo	Quando usar
Reclamação	Quando não gostou de um serviço
Denúncia	Quando viu algo errado
Sugestão	Quando tem uma ideia de melhoria
Elogio	Quando quer reconhecer um bom atendimento
Solicitação	Quando precisa pedir uma providência

Para fazer uma manifestação:

Passo	Ação
01	Acesse o site da Ouvidoria
02	Escolha o tipo de pedido
03	Explique o que aconteceu
04	Informe local, data e setor, se souber
05	Anexe documentos, fotos ou vídeos, se tiver
06	Guarde o número de protocolo
07	Acompanhe pelo protocolo

Pedido de informação pública

Qualquer pessoa pode pedir informação pública. Esse pedido pode ser feito pelo e-SIC ou pela Ouvidoria.

Você pode pedir, por exemplo:

Informação	Pode pedir?
Gasto em obra pública	Sim
Contrato público	Sim



Informação	Pode pedir?
Licitação	Sim
Despesas da Prefeitura	Sim
Dados pessoais protegidos	Nem sempre

O pedido é gratuito.

Pode haver cobrança só se você pedir cópia impressa.

Portal da Transparência

O Portal da Transparência é um site da Prefeitura. Nele, você pode ver como o dinheiro público é usado.

Você pode consultar:

Informação	Exemplo
Receitas	Dinheiro que entra na Prefeitura
Despesas	Dinheiro gasto pela Prefeitura
Licitações	Compras e contratações
Contratos	Acordos feitos pela Prefeitura
Obras	Informações sobre obras públicas
Repasses	Valores enviados ou recebidos

O acesso é gratuito. Não precisa de cadastro para consultar.

Serviços para setores da Prefeitura

Tópico	Informação
Quem a Controladoria atende	A Controladoria também atende secretarias e unidades da Prefeitura.
Como a Controladoria ajuda	Ela ajuda os setores a trabalharem melhor.
Principais tipos de apoio	<ul style="list-style-type: none">• auditoria interna;• orientação técnica;• monitoramento das melhorias combinadas;• acompanhamento de alguns procedimentos internos.

Principais serviços prestados aos setores

Serviço	O que significa	Resultado esperado
Auditoria interna	Auditoria é uma análise dos processos internos. Ela verifica se documentos, gastos e processos estão corretos. A auditoria pode encontrar erros, riscos ou pontos de melhoria.	Depois da análise, a Controladoria faz um relatório. O relatório mostra o que precisa melhorar.
Orientação técnica	A Controladoria orienta os setores. Ela pode explicar regras, prazos e procedimentos. Também pode criar modelos, listas e orientações.	O setor recebe apoio para cumprir as regras e organizar melhor o trabalho.
Monitoramento	Depois da auditoria, a Controladoria acompanha as melhorias. Ela verifica se o setor cumpriu o que foi combinado.	A Controladoria acompanha se as medidas de melhoria foram realizadas.

Como funciona uma auditoria

Etapa	O que acontece
Planejamento	A Controladoria escolhe o que será analisado.
Análise	A equipe verifica documentos e informações.



Etapa	O que acontece
Relatório	A Controladoria mostra o que encontrou.
Recomendações	O relatório pode trazer recomendações. Recomendação é uma orientação para corrigir ou melhorar algo.

Comissões e procedimentos internos

Tópico	Informação
Quando pode acontecer	A Controladoria pode acompanhar alguns procedimentos internos quando o assunto envolve regras, riscos ou dinheiro público.
Como participa	A Controladoria pode orientar a comissão ou o setor responsável.
O que a Controladoria não faz	Ela não substitui a comissão responsável pelo procedimento.

Palavras úteis

Palavra	Significado
Auditoria	Análise para ver se algo está correto
Controladoria	Setor que ajuda a cuidar da gestão pública
Denúncia	Informação sobre possível erro ou irregularidade
Dinheiro público	Dinheiro que pertence à população
e-SIC	Sistema para pedir informação pública
Ouvidoria	Canal para reclamar, denunciar, sugerir ou elogiar
Protocolo	Número usado para acompanhar um pedido
Recomendação	Orientação para melhorar ou corrigir algo
Risco	Chance de acontecer erro, prejuízo ou problema
Transparência	Divulgação clara das informações públicas