

PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO

É o número que comprova que você fez uma reclamação contra uma empresa. Ele garante que seu atendimento foi registrado e pode ser acompanhado.

IMPORTÂNCIA

- Comprova a queixa
- Permite acompanhamento
- Serve como prova
- Protege seus direitos

COMO FAZER:

- Contato com a empresa (SAC, site, presencial)
- Explicar o problema (o quê, quando, solução)
- Solicitar e guardar o protocolo

SE NÃO RESOLVER:

- Procon
- Consumidor.gov.br
- Juizado Especial Cível

SEM PROTOCOLO = SEM PROVA!

OUVIDORIA

Canais institucionais de comunicação entre o cidadão e instituições da administração pública, como instrumento de escuta e diálogo diante um serviço essencial.

OUVIDORIA FEDERAL

É o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

Acesso:

Plataforma Fala.BR, disque 162 (disque ouvidoria) e unidades física da Controladoria Geral da União

OUVIDORIA ESTADUAL MG

Órgão vinculado ao governador com intenção de conectar os cidadãos à administração pública estadual, regido pela Lei Estadual 15.298/204

Acesso:

www.ouvidoriageral.mg.gov.br, Whatsapp - assistente virtual (31) 3915-2022, disque 162, MG APP, disque 136 para questões específicas da área da saúde ou presencial em alguns centros UAI

OUVIDORIA MUNICIPAL DE JF

Canal de inter locução entre a administração municipal e a sociedade, garantindo participação e controle social, orientadas pela Lei 13.867/2019 que dispõe sobre a organização administrativa da Prefeitura de Juiz de Fora

Acesso:

www.pjf.mg.gov.br/transparencia/ouvidoria, telefone (32) 3692-9122, ouvidoria@pjf.mg.gov.br ou de maneira presencial na sede da Prefeitura



CIDADANIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

ENTENDA SEU PAPEL NESSE SISTEMA

FACULDADE DE DIREITO - UFJF

Discentes: Lais Teixeira Delgado

Luiza Helena Teixeira

Maria Clara Padilha

Maria Clara Silveira Teixeira

CONCEITO DE CIDADANIA

Cidadania é a condição de pertencimento do indivíduo a uma sociedade organizada, na qual ele possui direitos e deveres a serem exercidos em relação ao Estado e à coletividade. Ela envolve não apenas o acesso a direitos civis, como a liberdade e a igualdade, mas também direitos políticos, como a participação nas decisões por meio do voto, e direitos sociais, como educação, saúde e trabalho, que garantem condições dignas de vida. De acordo com T. H. Marshall, a cidadania se desenvolveu historicamente por meio da conquista progressiva desses direitos, consolidando-se como um elemento essencial para a participação ativa do indivíduo na vida social e política.

No Brasil, a cidadania é considerada um dos fundamentos do Estado, conforme previsto na Constituição Federal de 1988, o que reforça sua importância para a construção de uma sociedade democrática.

PARTICIPAÇÃO SOCIAL E CONSELHOS

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

É o principal instrumento de exercício da democracia com a intersecção entre governo e sociedade civil de forma direta ou indireta. A participação social é exercício da cidadania em uma sociedade democrática que possui exemplos concretos que demonstram como seu funcionamento pode ser benéfico para resguardar os interesses da sociedade civil.

CASA DOS CONSELHOS

A Casa dos Conselhos da Secretaria Especial de Direitos Humanos - SEDH é um órgão de governança pública e de gestão democrática e participação popular. É responsável pela estruturação, apoio administrativo e assessoramento técnico dos conselhos municipais, promovendo a coexistência e a troca de experiências entre os oito conselhos executores de políticas públicas.

PARTICIPAÇÃO

Reuniões públicas
Acompanhar ações
Fazer denúncias/sugestões
Participar de entidades

PRINCIPAIS CONSELHOS MUNICIPAIS EM JUIZ DE FORA

- CMJ – Juventude: Promove a participação dos jovens e desenvolve políticas de educação, trabalho, saúde e cidadania. E-mail: conselhojuventude.jf@gmail.com
- COMPID – Políticas sobre Drogas: Atua na prevenção, cuidado, reinserção social e redução de danos relacionados ao uso de drogas. E-mail: compid@pjf.mg.gov.br
- CMDCA – Criança e Adolescente: Define, fiscaliza e financia políticas de proteção aos direitos da infância e juventude. Email: cmdcajf1@gmail.com
- CMDPD – Pessoa com Deficiência: Defende direitos, promove inclusão e acompanha políticas públicas para pessoas com deficiência. E-mail: cmdpd@pjf.mg.gov.br
- CMDPI – Pessoa Idosa: Elabora diretrizes e fiscaliza políticas voltadas à promoção e proteção dos idosos. E-mail: cmdpi.jf@gmail.com
- COMPIR – Igualdade Racial: Promove ações de valorização da população negra e combate às desigualdades raciais. E-mail: compirjf@gmail.com
- CMLGBTQI+: Defende direitos, combate a discriminação e promove políticas para a população LGBTQI+. Email: lgbtqiapnconselho@gmail.com

📍 RUA HALFELD, 450 – 7º ANDAR
☎ (32) 3690-7352