CARTILHA DA OUVIDORIA MUNICIPAL

CÂMARA MUNICIPAL DE BREJO DE AREIA/MA

1. APRESENTAÇÃO

As ouvidorias públicas são consideradas instrumentos da democracia, na medida em que possibilitam à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública, constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público. A Constituição Federal de 1988 assegurou a participação ativa dos cidadãos brasileiros no controle social da gestão pública. Ao considerar os cidadãos como sujeitos de direito, com capacidade para influenciar nas decisões do Estado, a Carta afirmou os princípios da democracia participativa e da democracia representativa. Em 1992, a Lei nº 8.490/1992 criou a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça. Em seguida, os Decretos nº 1.796/96 e nº 2.802/98 delegam ao Gabinete do ministro da Justiça competências para desenvolver as atividades de Ouvidoria-Geral da República. O direito à participação e o direito de ser consultado está expresso no artigo 37 § 3º da Constituição que respalda o trabalho das Ouvidorias. A partir de 2014 a União, por meio do Decreto nº 8.243/14, organizou os diversos mecanismos e instâncias de participação social presentes na sociedade. As Ouvidorias fazem parte desse conjunto de instituições e constituem um instrumento de controle e participação social.

2. SERVIÇOS OFERECIDOS

Por intermédio da Ouvidoria o cidadão poderá encaminhar MANIFESTAÇÕES referentes aos serviços públicos: sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias e solicitar pedidos de informações públicas.

3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Municipal recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser sugestão, elogio, reclamação, denúncia e solicitação de informação.

SUGESTÃO	Proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços	Essas manifestações contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço público prestado pela administração municipal.
	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço	O elogio é uma forma de demonstrar satisfação com um atendimento ou

ELOGIO	oferecido ou pelo atendimento recebido relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.	com a prestação de um serviço público.
RECLAMAÇÃO	Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido.	Esta manifestação inclui também críticas a atos da administração municipal, das concessionárias de serviços públicos ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.
DENÚNCIA	Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções. E ainda de prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo.	As denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, a prática de atos de corrupção e as violações de direitos.
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	Solicitação de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.	Este tipo de manifestação serve como um canal de orientação ao cidadão sobre os diferentes serviços prestados pela administração municipal.

4. DADOS NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO

Ao preencher o Formulário de Manifestação (Anexo I), enviar e-mail para camaramunicipalbrejodeareia@gmail.com, devendo informar obrigatoriamente os seguintes dados: Nome completo, CPF, e-mail, telefone, cidade/UF, tipo de manifestação, escrever a mensagem, colocar data e assinar. A resposta será enviada em até 24 horas em dias úteis pelo e-mail informado.

5. MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO

- Serviço de atendimento presencial, junto à Câmara Municipal, localizada na Rua da Assembleia, s/n, Centro, Brejo de Areia/MA, CEP n. 65.390-000, de segunda à sexta-

feira, das 8h às 12h, e preencha o Formulário de Manifestações físico ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário;

- Serviço de atendimento por e-mail, endereço eletrônico: camaramunicipalbrejodeareia@gmail.com.

6. ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Recebimento	As manifestações são dirigidas à Ouvidoria, sendo entregue ao usuário recibo ou protocolo de manifestação com o prazo para resposta.
Análise	Etapa em que a Ouvidoria analisa e classifica a manifestação. Identifica o local para o qual a manifestação deve ser encaminhada.
Encaminhamento	Após a análise, a manifestação é encaminhada ao setor responsável. O cidadão é informado sobre o encaminhamento de sua manifestação.
Acompanhamento	A resposta ao cidadão deve ser objetiva, imparcial e rápida. Caso a resposta do setor, órgão ou entidade não seja satisfatória, deve-se reiterar o pedido de resposta, apontando os pontos a serem esclarecidos.
Resposta ao cidadão	A resposta ao cidadão deve ser feita depois de terem sido esgotadas todas as diligências.
Encerramento	Uma manifestação somente é encerrada mediante uma resposta satisfatória. A resposta satisfatória não significa o atendimento à solicitação do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, sincera e completa.

Anexo I

OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE BREJO DE AREIA - MARANHÃO

Dados da Manifestação

Data da Manifestação: ____ /____ /____

Sigilo: ( ) SIM ( ) NÃO

Meios de Contato: ( ) Tel ( )Presencial ( )E-mail ( )Carta ( )Fax ( )Outros

Tipos de Manifestação: ( ) Reclamação ( ) Informação ( ) Sugestão ( ) Elogio ( ) Denúncia ( ) Outros

Órgão:

_____

Dados do Usuário

Nome:_____

CPF:_____RG:_____

Nome Social(opcional):_____

Endereço:_____

CEP:_____ Cidade: _____ Estado: _____

Telefone:_____

E-mail: _____

Assunto:_____

Relato:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____