CARTILHA DA OUVIDORIA MUNICIPAL

CÂMARA MUNICIPAL DE PINDARÉ-MIRIM/MA

1. APRESENTAÇÃO

As ouvidorias públicas são consideradas instrumentos da democracia, sendo um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público, na medida em que possibilitam à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública.

A Constituição Federal de 1988, ao estabelecer como princípios federativos a democracia participativa e a democracia representativa, assegurou a participação dos cidadãos brasileiros no controle social da gestão pública, de forma efetivamente ativa, ao considerar os cidadãos como sujeitos de direito, nos termos do artigo 37, §3º, I, II e III, que respalda o trabalho das Ouvidorias.

A regulamentação federal das ouvidorias foi iniciada com a Lei nº 8.490/1992, que criou a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça, e em seguida, o Decreto nº 11.348/2023 delega ao Gabinete do ministro da Justiça competências para desenvolver as atividades de Ouvidoria-Geral da República.

Não obstante, a LEI Nº 13.460/2017, trouxe disposições sobre participação, dos usuários dos serviços públicos da administração pública, sendo instituído o sistema das ouvidorias do poder executivo federal por meio do DECRETO Nº 9.492/2018, cujas definições servem de parâmetro para os entes estaduais e municipais.

Desta forma, seguindo as disposições legais, elabora-se a presente cartilha da Ouvidoria da Câmara Municipal de Pindaré-Mirim.

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre o órgão e o cidadão, mecanismo de gestão e participação social!

2. SERVIÇOS OFERECIDOS

O cidadão poderá encaminhar MANIFESTAÇÕES ao órgão, por intermédio da Ouvidoria, referentes aos serviços públicos, podendo ser: sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias e solicitar pedidos de informações públicas.

3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

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

Sugestão	Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo órgão.	Essas manifestações contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviços públicos prestados pela administração municipal.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.	O elogio é uma forma de demonstrar a satisfação com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço públicoManifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público,	Esta manifestação inclui também críticas a atos da administração municipal, das concessionárias de serviços públicos ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.

	revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido.	
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

ouvidoria@cmpindaremirim.ma.gov.br, devendo informar obrigatoriamente os seguintes dados:

- Nome completo;
- CPF;
- E-mail;
- Telefone;
- Cidade/UF
- Tipo de manifestação
- Relato, com data e assinatura.

A resposta será enviada em até 24 horas, em dias úteis, por meio do e-mail informado.

5. MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO

- Serviço de atendimento presencial, junto à Câmara Municipal, localizada na Praça Florindo Silva, s/n - Centro, Pindaré-Mirim/MA, CEP: 65370-000, 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 telefone nº (98) 98427-6967;
- Serviço de atendimento por e-mail, endereço eletrônico: ouvidoria@cmpindaremirim.ma.gov.br

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 1

OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PINDARÉ-MIRIM/ ESTADO DO 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:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____