



ESTADO DO MARANHÃO
CÂMARA MUNICIPAL DE PERI MIRIM
CNPJ: CNPJ: 00.549.889/0001-60
AVENIDA DUQUE DE CAXIAS S/N – CENTRO CEP 65.245-00

CARTILHA DA OUVIDORA DO MUNICIPAL CÂMARA
PERI MIRIM /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

- É um canal a ser utilizado pela pessoa física ou jurídica para:
- Apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos.
- A Ouvidoria é um espaço de cidadania, atuando como interlocutor entre o cidadão e a administração pública, no conjunto dos órgãos, entidades e agentes públicos. É também um instrumento de gestão, na medida em que favorece e possibilita mudanças e ajustes nas atividades e processos das instituições.
- A Ouvidoria surgiu da necessidade de estruturar a participação popular e identificar, a partir das demandas, os meios de qualificar e fortalecer as políticas públicas.

3. QUAL É A FUNÇÃO DO OUVIDOR?

- Receber todas as manifestações referentes às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação que lhe forem dirigidas, com presteza e imparcialidade, encaminhando aos respectivos setores responsáveis para os esclarecimentos necessários.
- Intermediar os interesses e necessidades dos cidadãos usuários dos serviços públicos junto aos gestores de suas instituições, quando formalizados por meio de manifestações.
- Identificar, por meio das manifestações recebidas, oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos e sugerir ações de melhorias.
- Analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos.
- Analisar/validar a pertinência do conteúdo das respostas conclusivas recebidas dos gestores.
- Monitorar o prazo de resposta das manifestações, encaminhando despachos de cobrança aos gestores para atender o prazo estabelecido

4.DADOS NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO:

Ao preencher o Formulário de Manifestação (Anexo I), enviar e-mail faleconosco@cmperimirim.ma.gov.br 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 48 horas em dias úteis pelo e-mail informado.

5.DICAS PARA O REGISTRO DE SUA DEMANDA

- É necessário que registre de forma clara, sem esquecer datas, nomes e local.
- Caso disponha de imagens como fotos ou vídeos deverá anexá-los;
- Mencione se já houve tentativa de resolver o problema anteriormente, e relate o que ficou pendente.
- Indique tudo que possa ajudar na resolução.

6.MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO

Serviço de atendimento presencial, junto à Câmara Municipal, localizada na Avenida Duque de Caxias, s/n - Centro CEP n. 65.245-000, de segunda à sexta-feira, das 8h às 12h.

**OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PERI 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: _____
