



**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: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_