Estado do Maranhão
CÂMARAMUNICIPALDEGOVERNADOR ARCHER
Avenida Manoel, Paciência, 826
Governador Archer - Maranhão

CARTILHA DA OUVIDORIA MUNICIPAL
CÂMARAMUNICIPALDEGOVERNADAOR ARCHER/MA

1. APRESENTAÇÃO

Asouvidoriaspúblicassãoconsideradasinstrumentosdademocracia,na medidaemquepossibilitamàsociedadeoexercíciododireitoà participação e ao controle da administração pública, constituindo-se em umcanal de interlocuçãoentre o cidadãoeopoder público.

A Constituição Federal de 1988 assegurou a participação ativa doscidadãos brasileiros no controle social da gestão pública. Ao considerar oscidadãoscomosujeitosdedireito,comcapacidadeparainfluenciarnasdecisões do Estado, a Carta afirmou os princípios da democracia participativa eda democracia representativa.

Em 1992, a Lei nº 8.490/1992 criou a Ouvidoria-Geral da RepúblicanaestruturaregimentalbásicadoMinistériodaJustiça.Emseguida,osDecretos nº 1.796/96 e nº 2.802/98 delegam ao Gabinete do ministro da Justiçacompetências para desenvolver as atividades de Ouvidoria-Geral da República.Odireitoàparticipaçãoeodireitodeserconsultadoestáexpressonoartigo37 §3ºdaConstituiçãoquerespaldaotrabalhodasOuvidorias.

Apartirde2014aUnião,pormeiodoDecretonº8.243/14,organizouosdiversosmecanismoseinstânciasdeparticipaçãosocialpresentesnasociedade.

AsOuvidoriasfazempartedesseconjuntodeinstituiçõeseconstituemum instrumentodecontrole eparticipaçãosocial.

2. SERVIÇOSOFERECIDOS

PorintermédiodaOuvidoriaocidadãopoderáencaminharMANIFESTAÇÕESreferentesaosserviçospúblicos:sugestões,elogios,solicitações,reclamaçõesoudenúnciasesolicitarpedidosdeinformaçõespúblicas.

3. CLASSIFICAÇÃODASMANIFESTAÇÕES

AOuvidoriaMunicipalrecebeasmanifestaçõesdoscidadãos,quepodemserrsugestão,elogio,reclamação,denúnciaesolicitaçãodeinformação.

MARIA DE JESUS GOMES BRITO: 91472555368
Assinado digitalmente por MARIA DE JESUS GOMES BRITO:91472555368
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC CERTIFICA MINAS v5, OU=31075512000140, OU=Presencial, OU=Certificado PF A1, CN=MARIA DE JESUS GOMES BRITO:91472555368
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: sua localização de assinatura aqui
Data: 2023-12-11 11:41:34
Foxit PhantomPDF Versão: 9.7.5

Sugestão	Proposiçãodeumaideiaouproposta de aprimoramento daprestaçãode serviços.	Essas manifestaçõescontribuemdeformaindividual ou coletiva para oaperfeiçoamento dasnormas,procedimentosouserviçopúblicoprestadopela administraçãomunicipal.
Elogio	Demonstraçãodereconhecimento ousatisfaçãosobreoserviçooferecidooupeloatendimentorecebidorelativoapessoasqueparticiparamdoserviço/atendimento.	Oelogioéumaformadedemonstrarsatisfaçãocomumatendimentooucomaprestaçãodeumserviçopúblico.
Reclamação	Manifestação de desagrado ouprotestosobreumserviçoprestado, ação ou omissão daadministraçãooudoservidorpúblico,revelandoaineficiênciadeumserviçooferecido ouatendimento recebido.	Estamanifestaçãoincluitambémcríticas aatosdaadministraçãomunicipal,dasconcessionáriasdeserviçospúblicosoudesservidores,bemcomoeventuaisopiniões desfavoráveis.
Denúncia	Comunicação deirregularidadesocorridasnaadministração públicaoudepráticanegligenteouabusivadecargos,empregosefunções. E ainda de prática deatoilícitooucorrupção,cujasoluçãodependadaatuaçãodoórgãodecontroleinternoouexterno.	Asdenúnciasenvolvemacomunicaçãodeinfraçõesdisciplinares,crimes,aprática de atos de corrupçãoeas violações de direitos.
SolicitaçãodeInformação	Solicitaçãodeinformaçãoouesclarecimentosobreaprestaçãodeserviçospúblicos.	Estetipodemanifestaçãoservecomoumcanaldeorientação ao cidadão sobreosdiferentesserviçosprestadospelaadministraçãomunicipal.

4. DADOSNECESSÁRIOSPARAENCAMINHARSUAMANIFESTAÇÃO

Ao preencher o Formulário de Manifestação (Anexo I), enviar e-mailpara faleconosco@cmriachao.ma.gov.br, devendo informar obrigatoriamente osseguintesdados:

Nomecompleto,CPF,e-mail,telefone,cidade/UF,tipodemanifestação,escrever a mensagem,colocar datae assinar.

A resposta será enviada em até 24 horas em dias úteis pelo e-mailinformado.

5. MEIOSPARAENCAMINHARSUAMANIFESTAÇÃO

- Serviçodeatendimentopresencial,juntoàCâmaraMunicipal,localizadana Av. Manoel Paciência, nº 826, Centro, Governador Archer, no horário de 8:00h às 12:00h de Manifestações físico ou

MARIA DE JESUS GOMES BRITO: 91472555368
Assinado digitalmente por MARIA DE JESUS GOMES BRITO:91472555368
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC CERTIFICA MINAS v5, OU=31075512000140, OU=Presencial, OU=Certificado PF A1, CN=MARIA DE JESUS GOMES BRITO:91472555368
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: sua localização de assinatura aqui
Data: 2023-12-11 11:41:48
Foxit PhantomPDF Versão: 9.7.5

faça suamanifestação,queseráreduzidaatermo,levandoaassinaturado usuário;

- Serviçodeatendimentoportelefone: (99) 98428-2066
- Serviçodeatendimentopore-mail,endereçoeletrônico: camaramunicipalgov.archer@outlook.com

6. ETAPASPARA OPROCESSAMENTODAMANIFESTAÇÃO

Recebimento	AsmanifestaçõessãodirigidasàOuvidoria,sendoentregue ao usuário recibo ou protocolo de manifestaçãocomoprazopararesposta.
Análise	EtapaemqueaOuvidoriaanalisaeclassificaamanifestação. Identifica o local para o qual a manifestaçãodeveser encaminhada.
Encaminhamento	Apósaanálise,amanifestaçãoéencaminhadaaosetorresponsável.Ocidadãoéinformadosobreo encaminhamentodesua manifestação.
Acompanhamento	A resposta ao cidadão deve ser objetiva, imparcial erápida. Caso a resposta do setor, órgão ou entidadenãosejasatisfatória,deve-sereiteraropedidode resposta,apontando ospontos a seremesclarecidos.
Respostaaocidadão	Arespostaaocidadãodeveserfeitadepoisdeterem sidoesgotadastodasasdiligências.
Encerramento	Umamanifestaçãosomenteéencerradamedianteuma resposta satisfatória. A resposta satisfatória nãosignificaoatendimentoàsolicitaçãodocidadão,mas simumarespostaesclarecedora,sincera ecompleta.

MARIA DE JESUS GOMES BRITO: 91472555368

Assinado digitalmente por MARIA DE JESUS GOMES BRITO:91472555368
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=AC CERTIFICA MINAS v5, OU=31075512000140, OU=Presencial, OU=Certificado PF A1, CN=MARIA DE JESUS GOMES BRITO:91472555368
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: sua localização de assinatura aqui
Data: 2023-12-11 11:42:02
Foxit PhantomPDF Versão: 9.7.5

Estado do Maranhão

CÂMARAMUNICIPALDEGOVERNADOR ARCHER

Avenida Manoel, Paciência, 826

Governador Archer - Maranhão

AnexoI

OUVIDORIADACÂMARAMUNICIPALDEGOVERNADOR ARCHER -MA

DatadaManifestação:_____/____/____

Sigilo:( )SIM ()NÃO

MeiosdeContato:

() Tel ()Presencial ()E-mail ()Carta ()Fax ()OutrosTiposde Manifestação:

()Reclamação()Informação()Sugestão()Elogio()Denúncia()Outros

Órgão:_____

DadosdoUsuário

Nome:_____ CPF:__RG:_____

Nome Social (opcional):_____

Endereço:_____

CEP:_____ Cidade: _____ Estado: _____

Telefone:_____

E-mail: _____

Assunto:_____

Relato:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____