



CARTILHA DA
OUVIDORIA
DA CÂMARA MUNICIPAL DE PATOS DE MINAS



CÂMARA MUNICIPAL
PATOS DE MINAS



ESCOLA DO LEGISLATIVO
PATOS DE MINAS



“

O que é a OUVIDORIA

Elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição, a Ouvidoria atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal por meio do qual o cidadão tem voz e é ouvido.

Dessa forma, ao fortalecer a relação entre o cidadão e o Legislativo patense, a Ouvidoria promove a cidadania e a democracia, colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos.



”

OUVIDORIA PÚBLICA

funciona como um agente promotor de mudanças:

- Favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão
- Estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos



“
Por que
criar
uma



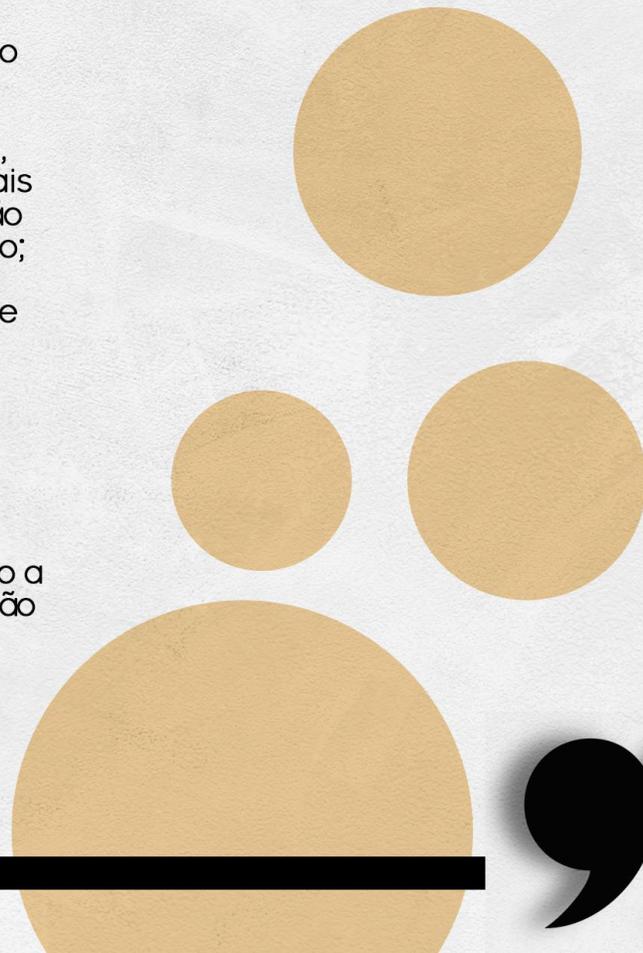
OUVIDORIA

A criação de uma Ouvidoria pela Câmara Municipal abre um canal legítimo de diálogo, garantindo a transparência dos atos públicos e o pleno exercício da cidadania.

Os cidadãos e a administração pública enfrentam, cotidianamente, situações concretas e pontuais, tais como: a falta de um agente mediador na resolução de conflitos entre os órgãos públicos e a população; processos excessivamente burocratizados; demandas da sociedade sem resposta; e a falta de transparência na gestão pública.

Assim, a Ouvidoria Pública tem como finalidade estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade.

Além disso, ela atua no intuito de auxiliar o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema.



Quais as características desejáveis na

OUVIDORIA?

- Cordialidade e paciência no trato com o público;
- Capacidade de escuta, adaptação e flexibilidade;
- Experiência na prevenção e solução de conflitos;
- Boa redação, capacidade de comunicação e síntese;
- Conhecimento das competências locais e dos serviços prestados pela Câmara Municipal;
- Sensibilidade social e proatividade;
- Idoneidade.



Quem é o público da OUIDORIA



A Ouvidoria poderá trabalhar com dois tipos de grupo: **interno e externo**. Vamos conhecê-los um pouco mais?

O **público interno** são os servidores e empregados da entidade que utilizam, de forma democrática, a Ouvidoria como canal para manifestar seus anseios, apresentando denúncias, reclamações, sugestões, elogios, entre outros. Nesse sentido, a Ouvidoria permite uma administração participativa.

O **público externo** são pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pelo órgão público e utilizam a Ouvidoria como canal para se manifestarem. Assim, qualquer cidadão que pertença ao público interno ou externo pode apresentar manifestação à Ouvidoria. Por isso, devem estar acessíveis a ele todos os meios de comunicação possíveis, isto é, canais para manifestações pela internet, por telefone, presencialmente e por carta.

O que é tratado e respondido pela

OUVIDORIA?



O Ouvidor deverá atuar como porta-voz do cidadão, agindo contra qualquer violação de direitos, abuso de poder, erros, omissões, negligências e decisões injustas. Seu trabalho torna a administração pública mais eficiente e transparente, e, seus agentes, mais responsáveis em suas decisões.

A função do Ouvidor está baseada nos princípios constitucionais presentes no artigo 37 da Constituição Federal, que são: legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência. A ele cabe a missão de promover a realização dos direitos humanos no âmbito das diferentes organizações.

Ao exercer o papel como porta-voz do cidadão na organização pública, o Ouvidor tem se revelado um importante instrumento de interação entre o Estado e a sociedade, atuando como colaborador de programas de qualidade implantados nas organizações, bem como constituindo-se aliado na defesa dos direitos do usuário e na busca por soluções de conflitos extrajudiciais.

O Ouvidor atua também em defesa da administração, procurando colaborar para o atendimento de reivindicações de funcionários. Quando exerce esse papel, o profissional acaba por realizar um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades, de negligências, de problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder das chefias.

A função da

OUVIDORIA

A ouvidoria recebe pedidos de informação, também avalia e dá encaminhamento a demandas, perguntas, reclamações e elogios dos cidadãos, para cada setor responsável. As manifestações são monitoradas até a resposta final e, posteriormente, encaminhadas ao autor da mensagem. É a qualidade dessa resposta e o tempo médio para que ela chegue ao cidadão que definirão a eficiência do serviço.

RECEBER MANIFESTAÇÕES dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para cada caso, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de prestação do serviço público;

CONTRIBUIR para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, buscando a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;

INFORMAR adequadamente à direção do órgão público sobre os indicativos de satisfação dos usuários; informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados para a resolução de suas demandas, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;

FUNCIONAR como instrumento de interação entre o órgão público e a sociedade;

CONTRIBUIR para o fortalecimento da cultura de direitos humanos, privilegiando a visão do cidadão como sujeito de direitos, e estimulando sua autonomia.

Quais assuntos podem ser tratados
pelos cidadãos em uma

OUVIDORIA?

no seu município

DENÚNCIAS

- fatos graves contrários às leis municipais vigentes; comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- ilegalidades ou abuso de poder;

SOLICITAÇÕES

- pedidos de serviços e de atendimentos;

SUGESTÕES

- proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento a serem adotados em qualquer setor da Câmara Municipal;

RECLAMAÇÕES

- funcionamento ineficiente de serviços legislativos ou administrativos da Câmara Municipal;
- não atendimento de solicitações feitas anteriormente aos diversos setores da Câmara Municipal;

ELOGIO

- demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;



“

OUVIDORIA

Como será feita a
gestão de informação da



Todas as manifestações, independentemente do meio de comunicação utilizado, serão registradas em sistema informatizado, permitindo que cada manifestação receba um número de protocolo e seja acompanhada.

No caso de manifestações recebidas por meio de formulário eletrônico, é importante que os campos sejam preenchidos corretamente. É por meio desse formulário que a manifestação do cidadão será processada e analisada.

A Ouvidoria poderá receber também comunicações de irregularidades (informações de origem anônima, sem identificação do manifestante) tratá-las e dar-lhes encaminhamento, desde que existam elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos, todavia, por não serem identificadas, não são passíveis de acompanhamento pelo usuário.

”

Além da possibilidade de fazer uma comunicação de irregularidade anônima, o cidadão pode optar por se identificar e pedir a reserva de identidade. Nesse caso, as informações pessoais relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem terão seu acesso restrito a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 anos, a contar da sua data de produção, entretanto, se, após o devido processo, for comprovada má-fé ou denúncia caluniosa, o denunciante perde o direito da reserva de identidade.

A Ouvidoria responderá as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias, contados a partir do seu recebimento. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja uma justificativa expressa.

As áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações responderão aos pedidos da Ouvidoria dentro do prazo de 20 dias, contados do recebimento no setor. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

OUIDORIA

como será feita a
gestão de informação da

A resposta é elaborada levando-se em conta o perfil do cidadão, e encaminhada por carta, fax, e-mail ou por meio do sistema informatizado utilizado para registro de manifestações.

Somente poderá ser aplicada alguma penalidade ao agente público denunciado caso seja instaurado e finalizado um procedimento administrativo punitivo, com base nas conclusões do procedimento investigatório preliminar realizado pela unidade de apuração.

a história da Ouvidoria

As Ouvidorias Públicas no Brasil começaram a ser implantadas, no formato que possuem atualmente, durante os anos 80. Mas sua história é bem mais antiga. No Brasil Colônia, o então Ouvidor devia aplicar a Lei da Metrópole e comunicar ao rei, em Portugal, o que acontecia na colônia. Assim, seu papel era totalmente diferente do modelo atual de Ouvidoria, pois não representava o cidadão: atendia somente a quem estava no poder.

Depois dessa primeira iniciativa, um longo período se passou sem muitos avanços em relação ao tema. O debate nacional sobre Ouvidoria Pública surgiu a partir dos anos 1970, como resultado de uma forte reação do povo ao autoritarismo que impediu a existência de canais de participação em que a sociedade civil pudesse exercer o controle das ações públicas.

É exatamente na reivindicação pela participação na gestão pública que se situa a discussão sobre a criação de Ouvidorias no Brasil. A primeira experiência na administração pública brasileira foi a Ouvidoria Municipal de Curitiba, implantada em março de 1986. Após a Constituição de 1988, esses institutos se expandiram por todo País.

Agora, conheça alguns marcos históricos e normativos importantes no processo de construção nacional das Ouvidorias Públicas, desde a Colônia até os dias atuais.

Colônia:

1538 - Foi nomeado o primeiro Ouvidor, Antônio de Oliveira, que exercia também o cargo de capitão-mor da capitania de São Vicente.

1548 - Com a criação do Governo-Geral do Brasil, surge a figura do Ouvidor-Geral, com as funções de Corregedor-Geral da Justiça em todo território.

Império:

1823 - Surge o Ouvidor como o juiz do povo. As queixas deveriam ser encaminhadas ex-officio à Corte por esse juiz.

República:

1964 - Com a ditadura, todas as instituições democráticas foram obrigadas ao silêncio forçado.

1983 - A partir desse ano, surgem os primeiros sinais de abertura democrática: o debate para criação de canais entre a estrutura de poder e a população começa a ganhar força.

Nova República:

1986 - A Prefeitura de Curitiba/PR cria a primeira Ouvidoria Pública no País.

1992 - A Lei Nn.º 8.490/1992 cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça.

1998 - A Emenda Constitucional n.º 19 alterou a redação do art. 37, § 3º, da Constituição Federal, determinando que lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta.

1999 - O Estado de São Paulo promulga a lei de proteção ao usuário do serviço público e determina a criação de Ouvidorias em todos os órgãos estaduais.

2011 - A Lei 12.527/2011 regula o acesso a informações, instituindo o Serviço de Informação ao Cidadão, que é prestado pelas ouvidorias em diversos órgãos e entidades.

2015 - A Portaria CGU n.º 50.253, de 15 de dezembro de 2015, institui o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias.

2017 - A Lei n.º 13.460/2017 dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A Lei, de abrangência nacional, traz capítulo específico sobre as ouvidorias, contemplando suas atribuições e deveres.

2019 - Dando cumprimento à lei federal, a Câmara Municipal de Patos de Minas, por meio da Resolução n.º 300, de 31 de maio de 2019, cria a Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Patos de Minas, dispendo sobre suas atribuições e o cargo de Ouvidor Legislativo.

a história da Ouvidoria

Dando cumprimento a lei federal, a Câmara Municipal de Patos de Minas através da RESOLUÇÃO N.º 300, DE 31 DE MAIO DE 2019. Cria a Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Patos de Minas e dispõe sobre suas atribuições e o cargo de Ouvidor Legislativo.



entre em contato com a

OUVIDORIA

telefone: 3822-1043

site: camarapatos.mg.gov.br/ouvidoria

e-mail: ouvidoria@camarapatos.mg.gov.br

endereço: Rua José de Santana, 470, 1º andar - Presidência