CARTILHA DO OUVIDOR

ESCLARECIMENTOS E ORIENTAÇÕES PARA TODA A POPULAÇÃO.

PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE
AQUIRAZ

SUMÁRIO

O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA?

SÃO FUNÇÕES DA OUVIDORIA

VOCÊ SABIA QUE QUALQUER CIDADÃO PODE FAZER PARTE DA CRIAÇÃO DOS PROJETOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA?

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

FLUXO DE TRABALHO DA OUVIDORIA: ETAPAS

INFORMAÇÕES E LEIS IMPORTANTES PARA O ACESSO À INFORMAÇÃO

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

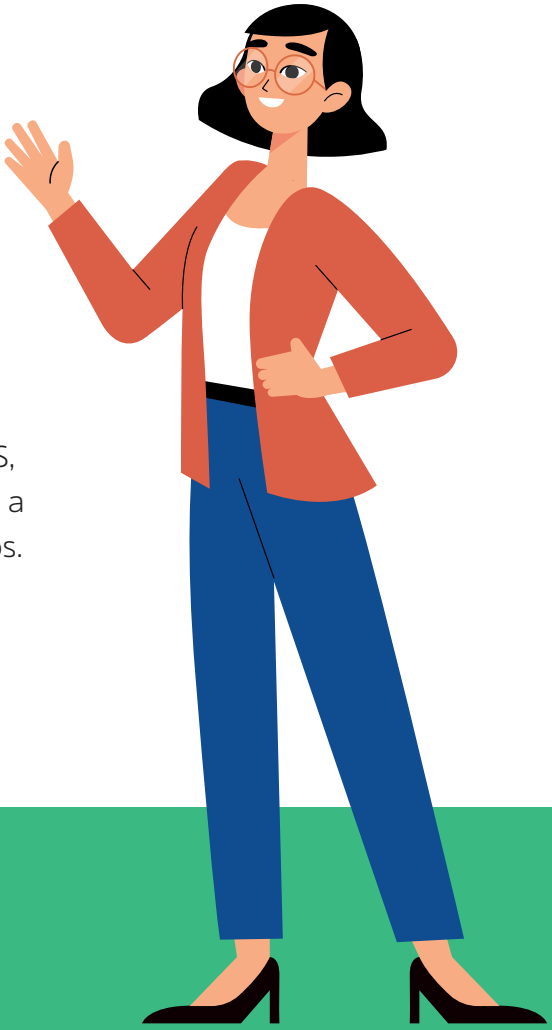
OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE AQUIRAZ

PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE
AQUIRAZ

O QUE É UMA OUVIDORIA PÚBLICA?

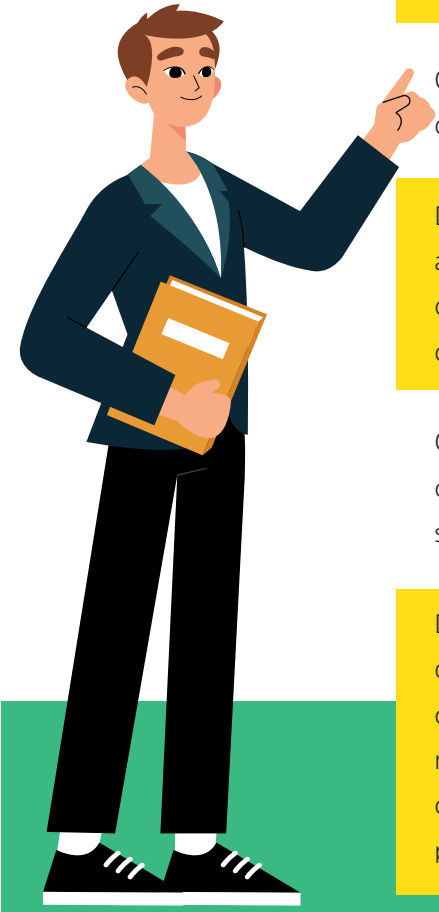
É o CANAL do setor público que acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos.

Constitui a unidade por meio da qual o cidadão pode apresentar SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES, SOLICITAÇÕES, ELOGIOS E DENÚNCIAS sobre a prestação de serviços públicos. É o VERDADEIRO INTERLOCUTOR entre o cidadão e a administração pública.



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE
AQUIRAZ

SÃO FUNÇÕES DA OUVIDORIA



Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção;

Ouvir e compreender as diferentes formas de demandas dos cidadãos;

Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos, usando linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los.

Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, demonstrando as consequências sobre cada caso concreto;

Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos, ou seja, utiliza o conteúdo das demandas para sugerir mudanças nos projetos e serviços da Administração Pública, contribuindo de forma ativa para que os agentes públicos providenciem medidas corretivas.

PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE
AQUIRAZ

VOCÊ SABIA QUE QUALQUER CIDADÃO PODE FAZER PARTE DA CRIAÇÃO DOS PROJETOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA?

As informações prestadas pelo cidadão, por intermédio da Ouvidoria, também podem ser utilizadas para planejamentos de projetos, políticas públicas e proposituras legislativas, além de possibilitar a melhoria no atendimento às necessidades da sociedade.

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública.

PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE
AQUIRAZ

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

DENÚNCIA

comunicação de prática de irregularidade ou de ilícito por parte da Administração Municipal, Câmara dos Vereadores e demais órgãos públicos;

ELOGIO

reconhecimento ou satisfação sobre determinado serviço ou atendimento oferecido

RECLAMAÇÃO

demonstração de insatisfação relativa a algum serviço público

SUGESTÃO

propositura de ideia ou formulação de proposta de criação ou aprimoramento de serviços prestados pela Administração ou pelo Poder Legislativo.

SOLICITAÇÃO

requerimento de adoção de providência de algum ato ou serviço que dependa da Administração Pública;

PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE
AQUIRAZ

FLUXO DE TRABALHO DA OUVIDORIA

RECEBIMENTO

As manifestações dirigidas à Ouvidoria seguem um fluxo de atendimento, que é administrado pelo sistema de protocolo utilizado pela Câmara Municipal;

ANÁLISE

Fase em que a Ouvidoria ANALISA e CLASSIFICA a manifestação, identificando o setor para o qual a manifestação deve ser encaminhada;

ENCAMINHAMENTO

Após a análise, a manifestação é encaminhada ao setor competente para a realização de ações e de tomada de decisões do assunto tratado;
Obs. Nessa fase, o cidadão é informado sobre o encaminhamento da manifestação.

ACOMPANHAMENTO

A Ouvidoria tem o dever de acompanhar todas as fases do processo da manifestação.

RESPOSTA AO CIDADÃO

A resposta ao cidadão deve ser feita após terem sido esgotadas todas as diligências necessárias (prazo 30 dias).

ENCERRAMENTO

A manifestação somente é encerrada mediante uma resposta satisfatória, e o que seria isso? Não significa sempre o atendimento à solicitação do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, sincera e completa. Comprovada através da recomendação aos dirigentes dos órgãos da Câmara Municipal e do Município, bem ainda relatório aos gestores e legisladores para a melhoria da gestão.

PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE
AQUIRAZ

INFORMAÇÕES E LEIS IMPORTANTES PARA O ACESSO À INFORMAÇÃO

A CÂMARA MUNICIPAL DE AQUIRAZ-CE POSSUI DIVERSAS COMISSÕES QUE TRATAM SOBRE ASSUNTOS ESPECÍFICOS DAS DEMANDAS DO MUNÍCIPIO, SÃO ELAS:

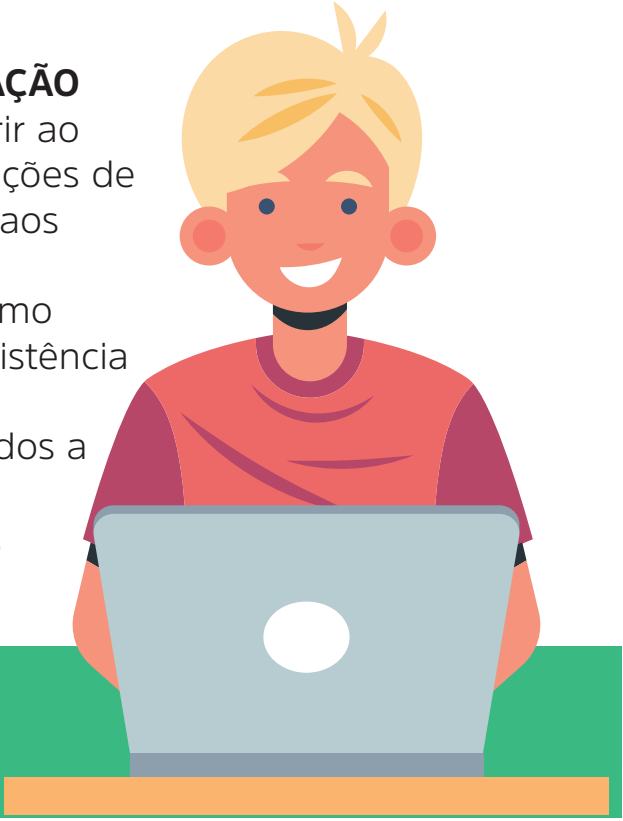
- Comissão de Cultura, Desporto e Lazer;
- Comissão de Desenvolvimento Urbano, Habitação e Meio Ambiente;
- Comissão de Educação, Saúde e Assistência Social;
- Comissão de Legislação, Justiça e da Cidadania;
- Comissão de Orçamento, Fiscalização e Administração Pública;

PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE
AQUIRAZ

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, dispõe sobre o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e é aplicável a todos os poderes da União, bem como aos Estados e Municípios.

O ACESSO À INFORMAÇÃO tem o poder de conferir ao cidadão maiores condições de conhecer e ter acesso aos mais diversos serviços públicos essenciais, como saúde, educação e assistência social, assim como a documentos relacionados a transparência da Administração Pública.



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE
AQUIRAZ

OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE AQUIRAZ

A OUVIDORIA DA Câmara municipal de Aquiraz foi criada em 05 de dezembro de 2011, através da Lei nº 935 de 2011.

O referido Órgão funciona na Câmara Municipal de Aquiraz/CE, com endereço na Av. Santos Dumont, 30 - Lot. Parque da Piranha, Aquiraz - CE, 61700-000.

Canal da ouvidoria no site da Câmara Municipal: https://esic.cmaquiraz.ce.gov.br/ouvidoria.

Telefone para contato: (85) 3361-0171.

Email: ouvidoria@cmaquiraz.ce.gov.br.

PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE
AQUIRAZ

PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE
AQUIRAZ
PALÁCIO MUNICIPAL 1ª CAPITAL