



**ADO DO MARANHÃO CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO  
FELIX DE BALSAS/MA**  
CNPJ 01.142.770/0001-31  
Praça Três Poderes, S/N – Centro  
CEP : 65.378-000 – SÃO FELIX DE BALSAS/MA

## **CARTILHA DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

### **CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO FELIX DE BALSAS/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**

Por intermédio da Ouvidoria o cidadão poderá encaminhar **MANIFESTAÇÕES** referentes aos serviços públicos: sugestões, elogios,



**ADO DO MARANHÃO CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO  
FELIX DE BALSAS/MA**  
CNPJ 01.142.770/0001-31  
Praça Três Poderes, S/N – Centro  
CEP : 65.378-000 – SÃO FELIX DE BALSAS/MA

solicitações, reclamações ou denúncias e solicitar pedidos de informações públicas.

### **3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

A Ouvidoria Municipal recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser sugestão, elogio, reclamação, denúncia e solicitação de informação.

Sugestão	Proposição de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços.	Essas manifestações contribuem de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço público prestado pela administração municipal.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.	O elogio é uma forma de demonstrar satisfação com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.
Reclamação	Manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido.	Esta manifestação inclui também críticas a atos da administração municipal, das concessionárias de serviços públicos ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.



**ADO DO MARANHÃO CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO  
FELIX DE BALSAS/MA**  
CNPJ 01.142.770/0001-31  
Praça Três Poderes, S/N – Centro  
CEP : 65.378-000 – SÃO FELIX DE BALSAS/MA

Denúncia	Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções. E ainda de prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo.	As denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, a prática de atos de corrupção e as violações de direitos.
Solicitação de Informação	Solicitação de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.	Este tipo de manifestação serve como um canal de orientação ao cidadão sobre os diferentes serviços prestados pela administração municipal.

#### **4. DADOS NECESSÁRIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO**

Ao preencher o Formulário de Manifestação (Anexo I), enviar e-mail para [faleconosco@cmsaofelixdebalsas.ma.gov.br](mailto:faleconosco@cmsaofelixdebalsas.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 24 horas em dias úteis pelo e-mail informado.

#### **5. MEIOS PARA ENCAMINHAR SUA MANIFESTAÇÃO**

Serviço de atendimento presencial, junto à Câmara Municipal, localizada na Praça Três Poderes, S/n – Centro, São Felix de Balsas - Ma - CEP: 65.378-000, CNPJ: 01.142.770/0001-31, de Segunda a Sexta-feira, das 08h às 13h e preencha o



**ADO DO MARANHÃO CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO  
FELIX DE BALSAS/MA**  
CNPJ 01.142.770/0001-31  
Praça Três Poderes, S/N – Centro  
CEP : 65.378-000 – SÃO FELIX DE BALSAS/MA

Formulário de Manifestações físico ou faça sua manifestação, que será reduzida a termo, levando a assinatura do usuário;

Serviço de atendimento por telefone n. (98) 9 8434-1146;

Serviço de atendimento por e-mail, endereço eletrônico:  
faleconosco@cmsaofelixdebalsas.ma.gov.br.

## **6. ETAPAS PARA O PROCESSAMENTO DA MANIFESTAÇÃO**

Recebimento	As manifestações são dirigidas à Ouvidoria, sendo entregue ao usuário recibo ou protocolo de manifestação com o prazo para resposta.
Análise	Etapa em que a Ouvidoria analisa e classifica a manifestação. Identifica o local para o qual a manifestação deve ser encaminhada.
Encaminhamento	Após a análise, a manifestação é encaminhada ao setor responsável. O cidadão é informado sobre o encaminhamento de sua manifestação.
Acompanhamento	A resposta ao cidadão deve ser objetiva, imparcial e rápida. Caso a resposta do setor, órgão ou entidade não seja satisfatória, deve-se reiterar o pedido de resposta, apontando os pontos a serem esclarecidos.
Resposta ao cidadão	A resposta ao cidadão deve ser feita depois de terem sido esgotadas todas as diligências.
Encerramento	Uma manifestação somente é encerrada mediante uma resposta satisfatória. A resposta satisfatória não significa o atendimento à solicitação do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, sincera e completa.



**ADO DO MARANHÃO CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO  
FELIX DE BALSAS/MA**  
CNPJ 01.142.770/0001-31  
Praça Três Poderes, S/N – Centro  
CEP : 65.378-000 – SÃO FELIX DE BALSAS/MA

**Anexo I**

**OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO FELIX DE BALSAS 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:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_