



# CÂMARA MUNICIPAL DE NATÉRCIA



PROJETO OUVIDORIA PARA TODOS

---

Praça Prefeito Antônio Virgílio da Silva, nº 180  
Centro—Natércia/MG—CEP: 37524-000  
Email: [camara\\_natercia@hotmail.com](mailto:camara_natercia@hotmail.com)  
Tel: (0XX35) 3456-1582/ 3456-1672  
Site: [www.natercia.mg.leg.br](http://www.natercia.mg.leg.br)



# CÂMARA MUNICIPAL DE NATÉRCIA

## A Ouvidoria é o canal de comunicação entre o órgão e o cidadão; mecanismo de gestão e participação social

A **Ouvidoria** é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa.



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.

### Por que criar uma Ouvidoria?

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.

Reconhecer a necessidade de tratar essas questões e buscar reduzir os vácuos de diálogos é importante, pois contribui para que as atividades e prioridades da Ouvidoria sejam definidas de modo mais objetivo.



# CÂMARA MUNICIPAL DE NATÉRCIA

## De que depende o sucesso da Ouvidoria?

O efetivo funcionamento de uma Ouvidoria depende, cada vez mais, de sua integração sistêmica aos demais órgãos da administração.

Assim, é necessário que a Ouvidoria e os órgãos da Administração se relacionem de forma colaborativa e articulada.

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.

## Como é feita a gestão de informação de uma Ouvidoria?

Uma Ouvidoria atuante e proativa deve ter como missão assegurar o canal de comunicação e representação dos interesses dos cidadãos frente à Administração Pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo a cidadania e o aprimoramento da gestão pública.

Os servidores que trabalham no órgão devem se certificar da garantia do sigilo e do anonimato, haja vista o fato de que os cidadãos devem ver a Ouvidoria como um canal isento de ameaças de vazamento de suas informações.

A Ouvidoria deve dar tratamento e responder às manifestações recebidas, observando o prazo máximo para resposta aos pedidos de acesso à informação, estabelecido no **artigo 11, § 1º e § 2º, da Lei Nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011**, 20 (vinte) dias, e prorrogáveis por mais 10 (dez) dias.

## Quem procura a Ouvidoria?

Todos os cidadãos e cidadãs podem recorrer, de forma democrática, à Ouvidoria, como canal para manifestar seus anseios para: denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões ou informações. Não há obrigatoriedade de identificação, mas é ela que assegura a resposta ao manifestante.



# CÂMARA MUNICIPAL DE NATÉRCIA

## Quais assuntos podem ser tratados pelos cidadãos em uma Ouvidoria no seu município?

- Qualidade de atendimento dos agentes públicos municipais;
- Impostos e taxas municipais;
- Morosidade na conclusão de processos e procedimentos administrativos;
- Fiscalização e gestão urbanística;
- Trânsito e transportes públicos locais;
- Poda de árvore e limpeza de terreno particular;
- Falta de médico e de medicamento;
- Perturbação do sossego;
- Buracos em vias públicas;
- Direitos, deveres e obrigações do servidor público e do agente político;
- Tratamento e coleta de lixo;
- Sugestão de projetos de leis.