



**ESTADO DO MARANHÃO  
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ  
DOS BASÍLIOS-MA**

**CARTILHA DA OUVIDORIA MUNICIPAL DA  
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS  
BASÍLIOS-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,



**ESTADO DO MARANHÃO  
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ  
DOS BASÍLIOS-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. |



**ESTADO DO MARANHÃO  
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ  
DOS BASÍLIOS-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 [ouvidoria@cmsaojosedosbasilios.ma.gov.br](mailto:ouvidoria@cmsaojosedosbasilios.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 Rua Joao de Sousa, s/n, Centro, São José dos Basílios /MA, CEP 65762-000, de segunda à sexta-feira das 08h00min às 12h00min horas e preencha o Formulário de



**ESTADO DO MARANHÃO  
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ  
DOS BASÍLIOS-MA**

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

- Serviço de atendimento por e-mail, endereço eletrônico: [ouvidoria@cmsaojosedosbasilios.ma.gov.br](mailto:ouvidoria@cmsaojosedosbasilios.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.   |



**ESTADO DO MARANHÃO  
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ  
DOS BASÍLIOS-MA**

**Anexo I**

**OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DOS BASÍLIOS 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:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**ESTADO DO MARANHÃO  
CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ  
DOS BASÍLIOS-MA**

---

**FRANCÍLIO SILVA DOS SANTOS  
PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL**