



Câmara Municipal de Pompeia

Estado de São Paulo

Rua João da Costa Vieira, 584 - Cx. Postal 46 - CEP 17580-000 - Telefax (14) 3452-1405 - Pompeia - SP

www.camarapompeia.sp.gov.br

e-mail: cmpompeia@camarapompeia.sp.gov.br

INDICAÇÃO N.º 316 /2013

Proc. 34.581

Of. 488/2013

AUTOR: Carlos Rogério Barbosa

ASSUNTO: Sugestões para reestruturação e fortalecimento
da Ouvidoria Municipal

Oficie-se.

Pompeia, 13/05/2013

Presidente

Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Municipal de Pompeia

INDICO ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal que estude a possibilidade de reestruturar e fortalecer a Ouvidoria do Município.

Criada pela Lei Complementar nº 14, de 18 de dezembro de 2003, a Ouvidoria Municipal é um canal de participação do cidadão em relação aos serviços públicos prestados pela Municipalidade. Atuando como ponto de apoio no processo de modernização de suas políticas de atendimento, buscando captar a satisfação de seus usuários, elevando assim o nível de eficiência e eficácia em meio a recuperação e consolidação da imagem do Serviço Público.

Como instrumento da cidadania e pilar fundamental de sustentação da democracia, a Ouvidoria deve trabalhar pela satisfação dos cidadãos, atuando como promotora e agente de mudanças em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente.

Por esta razão, apresento algumas **sugestões para serem introduzidas na Ouvidoria Municipal:**

- ✓ Criação de um canal de comunicação telefônico direto e gratuito, como por exemplo 0800;
- ✓ Ampla divulgação do atendimento telefônico nos locais que prestam serviço público, como Unidades de Saúde, Paço Municipal, Transporte Coletivo, Escolas e outros Departamentos Municipais;



Câmara Municipal de Pompeia

Estado de São Paulo

Rua João da Costa Vieira, 584 - Cx. Postal 46 - CEP 17580-000 - Telefax (14) 3452-1405 - Pompeia - SP

www.camarapompeia.sp.gov.br

e-mail: cmpompeia@camarapompeia.sp.gov.br

- ✓ Veicular vídeo institucional sobre a Ouvidoria nas Unidades de Saúde e outros locais que possuam recursos televisivos;
- ✓ Local apropriado e equipado para receber os cidadãos e atender com agilidade e eficiência as demandas;
- ✓ Apresentar relatório mensal ao Chefe do Executivo e, também, aos responsáveis pelas Autarquias Municipais, quando for o caso, sobre as demandas apresentadas e os procedimentos tomados;
- ✓ Autonomia para cobrar dos responsáveis solução nos casos apresentados pelos cidadãos;
- ✓ Zelar pelo cumprimento da Lei 12.527/2011, que regula o acesso a informação;
- ✓ Readequar a Lei Complementar 14/2013 no que for necessário.

Ressalta-se que trabalho da Ouvidoria melhora as relações do Poder Público com os cidadãos, porque cria a possibilidade de aproximação e integração. O usuário se utiliza deste canal para fazer seus pleitos e ansiedades chegarem ao conhecimento da administração.

As informações colhidas pela Ouvidoria, diretamente com o usuário, sem qualquer interferência, servem como importante elemento para a gestão da Administração, que utiliza tais dados para o aprimoramento dos serviços públicos.

Sala das Sessões,

13 de maio de 2013.



Carlos Rogério Barbosa

Vereador - PSB