



CÂMARA MUNICIPAL DE MIRASSOL

PERGUNTAS FREQUENTES

Ouvidoria Legislativa



# Câmara Municipal de Mirassol

Av. Fernando Costa, nº 2423, Centro - CEP 15130-025 - Fone: (17) 3243-3450

[www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria)

[ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br)

## SUMÁRIO

1. O que é uma Ouvidoria? .....	3
2. Como acessar os serviços da Ouvidoria? .....	3
3. O que é manifestação? .....	3
4. O que é a sugestão?.....	3
5. O que é a reclamação? .....	3
6. O que é o elogio? .....	4
7. O que é a denúncia? .....	4
8. Quem pode se manifestar? .....	4
9. Qual o prazo de resposta?.....	4
10. É necessário me identificar para fazer uma manifestação? .....	4
11. Como acompanhar minha manifestação? .....	4
12. Quem é o Ouvidor? .....	5
13. Como o Ouvidor atua em relação às manifestações? .....	5



# Câmara Municipal de Mirassol

Av. Fernando Costa, nº 2423, Centro - CEP 15130-025 - Fone: (17) 3243-3450

[www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria)

[ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br)

## 1. O que é uma Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público. Por meio dela é possível fazer sugestões, reclamações, elogios, denúncias e solicitações de acesso à informação.

## 2. Como acessar os serviços da Ouvidoria?

A Ouvidoria pode ser acessada pelos seguintes meios:

- Portal da Internet: <https://www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria>;
- Contato por *WhatsApp*: (17) 3243-3459
- Email: [ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br)
- Telefone: (17) 3243-3450
- Atendimento presencial nas dependências da Câmara Municipal: Avenida Fernando Costa, 2423 – Centro, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

## 3. O que é manifestação?

“Manifestação” é gênero utilizado para indicar a vontade do cidadão. Subdivide-se em 05 espécies: sugestões, reclamações, elogios, denúncias e solicitações de acesso à informação.

## 4. O que é a sugestão?

A sugestão é uma ideia apresentada pelo munícipe com o fim de melhorar a qualidade dos bens e serviços públicos ofertados.

## 5. O que é a reclamação?

A reclamação é uma demonstração de insatisfação para com uma ação ou serviço prestado pelo Poder Público.



# Câmara Municipal de Mirassol

Av. Fernando Costa, nº 2423, Centro - CEP 15130-025 - Fone: (17) 3243-3450

[www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria)

[ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br)

## **6. O que é o elogio?**

O elogio é uma demonstração de satisfação para com uma ação ou serviço prestado pelo Poder Público.

## **7. O que é a denúncia?**

A denúncia é uma comunicação de algum ilícito praticado e cuja solução dependa da atuação do órgão.

## **8. Quem pode se manifestar?**

Qualquer pessoa, seja ela física ou jurídica.

## **9. Qual o prazo de resposta?**

O prazo de resposta será de até 15 dias, se ela depender unicamente da Câmara Municipal; ou de até 30 dias, se houver necessidade da atuação de outro órgão ou entidade (vide art. 4º da Resolução nº 244/2019).

## **10. É necessário me identificar para fazer uma manifestação?**

Sim, mas os dados solicitados são protegidos e sua divulgação é vedada.

## **11. Como acompanhar minha manifestação?**

É possível acompanhar o andamento da manifestação por meio do número do protocolo disponibilizado no momento do cadastro, através da área “consulta de protocolos”, na página da Ouvidoria.



# Câmara Municipal de Mirassol

Av. Fernando Costa, nº 2423, Centro - CEP 15130-025 - Fone: (17) 3243-3450

[www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria)

[ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br)

## 12. Quem é o Ouvidor?

O Ouvidor é o servidor responsável pela Ouvidoria, o que inclui o tratamento das manifestações, a formulação de relatórios, a sugestão de melhorias, dentre outras atividades.

## 13. Como o Ouvidor atua em relação às manifestações?

Ao ver protocolada uma manifestação, a Ouvidoria adota os seguintes procedimentos:

- Recebimento: Acusa o recebimento da demanda. Ocasão em que o Ouvidor sinaliza ao munícipe que tem ciência da mensagem enviada por este.
- Análise: Etapa em que a manifestação é analisada e classificada de acordo com seu teor. Aqui, o Ouvidor toma a decisão se pode responder diretamente ao munícipe ou se deve encaminhar sua demanda ao setor competente.
- Encaminhamento: Caso a manifestação deva ser encaminhada a outro setor, será feito mediante ofício.
- Resposta ao munícipe: Enfim, a resposta que é encaminhada ao cidadão. Não há obrigatoriedade de que seja positiva, mas precisa ser clara e objetiva, além de dar uma satisfação ou justificativa quando na impossibilidade do atendimento.
- Conclusão: Após todas as etapas, encerra-se à demanda.