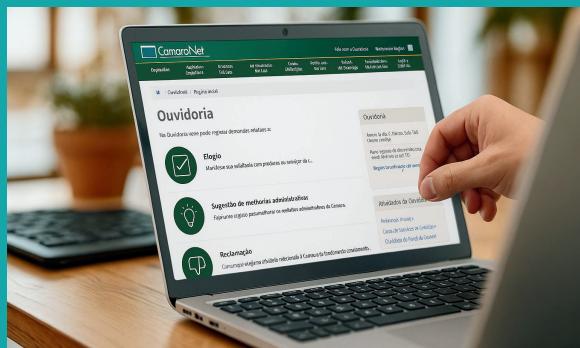


Guia Prático: sua Ouvidoria na Câmara Municipal ou Assembleia Legislativa

Como criar uma Ouvidoria e torná-la uma
realidade em sua Câmara Municipal ou
Assembleia Legislativa



OUVIDORIA: canal de comunicação entre o
cidadão e o Poder Legislativo



Por que ter uma Ouvidoria na sua Casa?

A Ouvidoria atua como uma ponte essencial de comunicação entre a população e o Poder Legislativo.

Seu papel fundamental é ouvir as manifestações dos cidadãos – sejam elas denúncias, sugestões, elogios ou pedidos de informação – para, em seguida, aprimorar a gestão da Casa e a atuação de vereadores e de deputados.

Ao estabelecer uma Ouvidoria, sua Câmara Municipal ou Assembleia Legislativa demonstra um compromisso efetivo com a participação social e a transparência.

Principais benefícios para a Casa Legislativa:



- **Melhoria da gestão pública:** com a Ouvidoria, é possível receber as demandas reais dos cidadãos (como denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informação). As informações coletadas ajudam a identificar problemas na gestão da Casa e na prestação dos serviços, além de propor soluções de forma mais eficiente.
- **Fortalecimento da transparência:** a criação de uma Ouvidoria demonstra que a Casa está aberta ao diálogo e que se importa com a opinião da população, contribuindo para ser mais transparente.
- **Aprimoramento do trabalho legislativo:** ao ouvir o cidadão, a Ouvidoria capta insumos valiosos que contribuem diretamente para o aprimoramento do trabalho de vereadores e deputados.

- **Conformidade legal:** a existência da Ouvidoria é determinada por um sólido arcabouço legal, que inclui dispositivos da **Constituição Federal** (art. 37, § 3º), e leis como a Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (**Lei nº 13.460/2017**), a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (**Lei nº 13.709/2018**) e a Lei de Acesso à Informação - LAI (**Lei nº 12.527/2011**).

Implementar e manter uma Ouvidoria é um passo crucial para aproximar a Casa Legislativa dos cidadãos e transformar as manifestações da sociedade em melhorias concretas para o município ou estado.



Como montar a Ouvidoria na sua Casa legislativa?

Para que a Ouvidoria funcione de maneira eficaz, é fundamental seguir alguns passos essenciais:

1. Tenha uma base legal

É imprescindível que a criação da Ouvidoria esteja prevista nas normas da sua Casa. Isso pode ser feito por meio da inclusão no Regimento Interno ou pela criação de uma Resolução específica. Nesses documentos, você deve definir:

- o que a Ouvidoria faz: suas funções e atribuições;
- como ela funciona: sua estrutura e quem são os responsáveis;
- prazos: quanto tempo a Ouvidoria tem para responder às manifestações;
- publicação de ações: é fundamental que a Ouvidoria publique periodicamente um relatório de atividades.



Importante: A Lei nº 13.460/2017 estabelece o prazo de até 30 dias para a resposta ao cidadão, podendo ser prorrogado por mais 30 dias.

A criação e o funcionamento das Ouvidorias são apoiados por normas federais importantes, como:

- **Constituição Federal - art. 37, § 3º** - estabelece que a lei deve prever formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, com o objetivo de aprimorar a prestação de serviços. É a base constitucional para a criação de ouvidorias públicas, garantindo a participação social, o controle e a transparência na administração.
- **Lei nº 13.460/2017** - Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos
- **Lei nº 13.709/2018** - Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD
- **Lei nº 12.527/2011** - Lei de Acesso à Informação - LAI
- **Decreto nº 9.094/2017** - Trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

2. Designação do(a) Ouvidor(a)

O (A) Ouvidor (a) é a pessoa responsável por comandar a Ouvidoria. É muito importante que o (a) Ouvidor (a) seja imparcial e atue de forma profissional, e é bom que tenha apoio de uma equipe técnica para ajudar nas tarefas.

3. Organize a estrutura e a equipe

Defina um local na Câmara Municipal ou Assembleia Legislativa para a Ouvidoria que seja de fácil acesso. A equipe, mesmo que pequena, precisa ser dedicada e compatível com a realidade do seu município ou estado.

É fundamental manter os registros das manifestações organizados e garantir um atendimento de qualidade aos cidadãos, o que inclui a estrita privacidade no processo.

Para isso, é essencial dispor de um espaço de acolhimento adequado que assegure a qualidade da escuta e o sigilo das informações prestadas. Além disso, a Ouvidoria deve zelar pela proteção dos dados pessoais e garantir o sigilo e a segurança dessas informações.

A Casa Legislativa precisa adotar medidas internas para proteger todos os registros, evitando que dados sensíveis sejam expostos, em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados.



Que tipo de demandas a Ouvidoria recebe?

A Ouvidoria é um canal democrático, que recebe manifestações tanto da sociedade quanto de servidores e colaboradores de sua Casa Legislativa. Essas demandas podem ser:

- **Denúncias:** Utilizadas para relatar práticas inadequadas ou ilegais.
- **Reclamações:** Para registrar a insatisfação do cidadão com um serviço prestado ou uma situação específica.
- **Elogios:** Para reconhecer e valorizar um bom trabalho ou um serviço de qualidade.
- **Sugestões:** Para propor melhorias em serviços e processos internos da administração (sugestões de melhorias administrativas).
- **Pedidos de Informação:** Manifestações para solicitar dados ou esclarecimentos sobre as atividades da Casa.



Lembre-se: É essencial que todas as demandas sejam devidamente registradas, e o cidadão deve receber uma resposta, conforme determina a Lei nº 13.460/2017.

Como o cidadão pode falar com a Ouvidoria?

A Ouvidoria deve oferecer diferentes formas para o cidadão entrar em contato:

Canais de atendimento



Atendimento presencial
(Requer ambiente de acolhimento)



Por telefone



Por e-mail



Formulário eletrônico
(Garantir denúncia
identificada e anônima)



WhatsApp



Divulgação: a chave para o sucesso da Ouvidoria

Como divulgar a Ouvidoria?

É fundamental divulgar a Ouvidoria ativamente para garantir que ela seja utilizada pela população:

- Faça campanhas de divulgação na sua cidade ou estado;
- Peça para que os vereadores e deputados ajudem a divulgar o serviço da Ouvidoria;
- Inclua a Ouvidoria em todos os materiais de comunicação da Casa (site, redes sociais, jornais, etc.).



Melhoria contínua

Uma Ouvidoria eficiente deve estar sempre buscando melhorar, o que exige um ciclo constante de aprendizado e evolução:

- **Capacitar:** ofereça treinamentos para os servidores que trabalham na Ouvidoria;
- **Participar:** faça parte de redes de Ouvidorias e participe de eventos técnicos para trocar experiências;
- **Incentivar:** estimule a prática de ouvir o cidadão e utilize as informações recebidas para aprimorar o trabalho da Casa Legislativa.



Fale conosco!

Este material foi feito para ajudar você a implantar uma Ouvidoria em sua Câmara Municipal ou Assembleia Legislativa, sempre pensando na legislação atual e em sua realidade. Em caso de dúvidas, entre em contato com a Ouvidoria da Câmara dos Deputados:

Canal Informação

www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/ouvidoria

E-mail

ouvidoria@camara.leg.br

Telefone (61) 3215-8501

Estamos à disposição para ajudar!