



# ouvidoria

## Geral do Município





## Ouvidoria Pública e Democracia Participativa

### **Missão:**

1. Garantir o direito de todo cidadão de manifestar-se e receber respostas dos Órgãos Municipais;
2. Propor ações para estimular a participação popular com transparência e eficiência na prestação do serviço público.

### **Visão:**


1. Ser um canal na defesa do cidadão junto aos serviços públicos;
2. Estimular servidores públicos e gestores para que compreendam a importância da participação dos munícipes na gestão pública;
3. Integrar Departamentos e Secretarias formando parcerias às atividades de Ouvidoria.

### **Valores:**

1. Autuar com legalidade, ética, integridade, transparência, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

### **Sigilo:**

É assegurado ao cidadão o sigilo de sua identidade quando solicitado, sobre reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, estando suas informações pessoais protegidas na forma do art 2º, III da lei municipal 1.210/2017, Lei federal 13.460/2017 .



## Benefícios da Ouvidoria Municipal

A ouvidoria tem por propósito buscar soluções para as demandas dos cidadãos; oferecer informações gerenciais e sugestões ao órgão em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas.

A qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa com a atuação da ouvidoria, uma vez que ela auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

Ao exercer seu papel de porta-voz do cidadão na organização, o ouvidor tem revelado ser um importante instrumento de interação entre o órgão e a sociedade, aliado na defesa dos direitos do usuário, na busca de soluções de conflitos extrajudiciais e colaborador eficaz dos programas de qualidade implantados nas organizações.

A sobrevivência das organizações está intimamente relacionada à sua capacidade de adaptação e flexibilidade às contingências do ambiente econômico, social, cultural, ecológico e tecnológico.

Entidades públicas vêm dotando o ouvidor de uma sensibilidade na captação de problemas, encaminhamento de sugestões e livre acesso entre os diversos setores da organização na busca de soluções, contribuindo para o aperfeiçoamento do atendimento e valorização do cidadão.

O ouvidor atua também em defesa da administração, procurando subsidiar o atendimento de reivindicações de funcionários, exercendo um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades ou de negligências, de problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder das chefias.

Para tanto, deverá ter conhecimento de toda estrutura e funcionamento da instituição a que pertence, pois dessa forma poderá utilizar o trabalho da ouvidoria para subsidiar as políticas e os processos internos de trabalho do órgão.

## A ouvidoria como espaço de excelência para a resolução de conflitos

Você já sabe o que é uma ouvidoria, sabe que essas instituições se dedicam à ampliação da participação social e ao controle social, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

É importante, porém, saber também que a ouvidoria é um espaço adequado para a prática da resolução de conflitos envolvendo o público interno e o público externo. A ouvidoria é a “porta de entrada” das dificuldades e propostas trazidas pelo(a) cidadão(ã) na sua relação com o Estado. Ela é, por excelência, um ambiente em que o conflito é compreendido, analisado, e onde são buscadas as soluções.





### **Art. 7º - Compete ao Ouvidor Geral do Município:**

Propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município de Delmiro Gouveia;

Recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

Celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

## **Acesso à Ouvidora Geral do Município**

**Unidade presencial de atendimento:** Praça da Matriz, nº 08, Centro, Delmiro Gouveia-AL

**Endereço eletrônico:** [www.ouvidoria.delmirogouveia.al.gov.br/](http://www.ouvidoria.delmirogouveia.al.gov.br/)

**Perfil oficial do Instagram:** <https://www.instagram.com/ouvidoriadelmirogouveia/>





