CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPEVI

E

FUNDAÇÃO ESCOLA DE SOCIOLOGIA E POLÍTICA DE SÃO PAULO

PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO 2015

Aula 8

OUVIDORIA PARLAMENTAR

Características das Ouvidorias Parlamentares

Aula 8

Julho / 2015

Trabalho em Equipe

- O segredo do Sucesso: Trabalho em Equipe – Mágico
- Trabalho Em Equipe (p/empresas)

Ouvidoria do Parlamento

- Canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal
- Recepciona o cidadão cuidando para que ele seja devidamente informado, orientado e que suas manifestações tenham a adequada repercussão.

Ouvidoria do Parlamento

Missão da Ouvidoria do Parlamento

- Compartilhar informações colocando-as a serviço do interesse público, colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os direitos humanos, promovendo a cidadania e a democracia.

Fundamentação

- Constituição Federal;
- Princípios da Administração Pública;
- Lei Orgânica do Município;
- Administração Pública orientada para o cidadão e suas demandas;
- Regulamento da Casa Legislativa.

Ouvidorias

Objetivos da Ouvidoria do Parlamento

- Participação do cidadão nos trabalhos legislativos;
- Aprimoramento do Processo Legislativo;
- Redução das desigualdades – assimetria de informações;

Implantação de Ouvidoria

- Precede a estruturação do atendimento da Ouvidoria uma análise criteriosa para identificar o público que irá acioná-la.
- Em geral o contato telefônico representa a preferência de meio de acesso às Ouvidorias.
- Seja o atendimento pessoal, por meio de telefone, fac-símile, via eletrônica (e-mail) ou correio, o importante é o compromisso com o encaminhamento do assunto e sua respectiva resposta.

Ouvidoria do Parlamento e Sociedade

- Está a serviço da coletividade. A reciprocidade é o traço marcante desse relacionamento porque revela a situação em que o ouvidor exerce função com reflexos tanto para a empresa pública a que estiver vinculada como para toda a coletividade.
- A coletividade é a matriz legal que suplanta inclusive o próprio gestor.
- Interesse coletivo

Videos

- Câmara cria ouvidoria parlamentar – Gaspar
- Informativo Câmara - "Saiba como funciona a Ouvidoria Parlamentar"- Limeira
- Poder Legislativo: Ouvidoria parlamentar – Câmara dos Deputados
- Cidadão pode contribuir para a construção do Sistema Federal de Ouvidorias Públicas

Participação do Cidadão

- O conceito brasileiro de Ouvidoria retrata a participação do cidadão nas instituições públicas e privadas, de forma democrática, representativa e geradora de valor para ambas as partes, tendo como missão ecoar a voz do cidadão dentro da organização promovendo mudanças de atitude, comportamento e melhoria contínua nos processos.

- A Ouvidoria no Brasil é respeitada e muito valorizada e esse modelo já foi elogiado e reconhecido por outros países pioneiros em Ouvidoria