



**CÂMARA MUNICIPAL DE MARABÁ
GABINETE DO VEREADOR
ANTONIO FERREIRA DE ARAÚJO**

1

REQUERIMENTO Nº 008/2013

Marabá, 19 de Fevereiro de 2013.

Assunto: Indicação de Estruturação da Ouvidoria Municipal.

EXCELENTÍSSIMA SENHORA PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE MARABÁ – PARÁ.

O Vereador que este subscreve requer que, após ouvir o Douto Plenário desta Casa de Leis, seja encaminhado ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal de Marabá, à Secretaria Municipal de Administração, à Secretaria Municipal de Comunicação, bem como a Imprensa Local, a seguinte indicação:

Indica ao Poder Executivo Municipal, através da Secretaria Municipal de Administração e a Secretaria Municipal de Comunicação, que seja estruturada a OUVIDORIA MUNICIPAL, com espaço próprio, serviço de telefonia no sistema de 0800, site e dada publicidade de sua existência, e ainda, que seja feita instalação de Central de Atendimento, com pelo menos 10 atendentes para ouvir as sugestões, reclamações e informações que poderão balizar as políticas públicas.

A Ouvidoria é um meio que favorece diretamente a participação social dos cidadãos, atuando de forma à assegurar um bom atendimento e oferecendo um resultado satisfatório as demandas por eles geradas.

O Ouvidor, ao assumir o seu papel de representante do cidadão, transformará uma simples reclamação em algo público e oficial, garantido o direito de manifestação do cidadão-usuário sobre os serviços prestados, interagindo de forma a melhorar permanentemente o funcionamento da Instituição a partir do conceito de cidadania, admitindo a satisfação do cidadão como ponto central de referência.

A Ouvidoria brasileira é, sem dúvida, uma porta aberta para a participação popular, um canal de diálogo com a população. E através das reivindicações e das reclamações se torna uma fonte de recomendações para a melhoria do serviço público. Assim, já temos tempo e experiência suficientes para realizar a necessária reflexão sobre o verdadeiro papel a ser desempenhado no futuro pelas ouvidorias brasileiras, dentro do novo cenário de atuação do Estado.



**CÂMARA MUNICIPAL DE MARABÁ
GABINETE DO VEREADOR
ANTONIO FERREIRA DE ARAÚJO**

2

Além disso, note-se que hoje temos em cena um cidadão mais consciente e conseqüentemente muito mais exigente, com vocação participativa, ansioso por melhor qualidade de vida, zeloso de seus direitos e com uma crescente consciência do seu papel no jogo do poder.

A Legitimação do papel da Ouvidoria se dá quando o Ouvidor exerce com eficácia sua real função de representante do cidadão, demonstrando essencial vontade de agir com eficiência contra as ações de má administração, contra os comportamentos abusivos e irracionais da burocracia, estimulando a transparência e a qualidade no atendimento e promovendo o adequado respeito ao cidadão, que carece de direitos.

Plenário da Câmara Municipal de Marabá, 19 de fevereiro de 2013.

Antônio Ferreira de Araújo
Vereador