



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

*“Palácio 24 de Março”*

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – 2022 SERVIÇO DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA (SOT)**

### **Apresentação**

Em atendimento aos artigos 14 e 15 da Lei Federal 13460/2017 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos), o Serviço de Ouvidoria e Transparência (SOT) emite o Relatório Anual de Gestão.

Esse documento compreende uma análise qualitativa e quantitativa da evolução da prestação de serviços públicos elencados na referida norma e em dispositivos correlatos.

O principal objetivo é informar os gestores e a sociedade sobre as especificidades e relevância do incentivo à participação popular e da criação de mecanismos que possibilitem o controle social, o accountability e as práticas de compliance. E viabilizar, nesse sentido, o que pressupõe a Constituição Federal de 1988.

### **Período compreendido de análise:**

01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022.

### **Canais de atendimento:**

Sistema Fala.br, e-mail, telefone, presencial.

### **Nota:**

Após pesquisa e melhor compreensão da lei nº 13460/17, ficou decidido por unanimidade que iria ser retirada as redes sociais como canal de atendimento uma vez que, conforme artigo 10-A da referida lei, qualquer manifestação, mesmo que anônima, deve ser declarado pelo solicitante um número de CPF válido. E Diante das redes sociais, isto não é possível.

### **Manifestações recebidas e canais utilizados**

#### ***Canal: Fala.br***

- Reclamação: 1
- Comunicação: 6
- Solicitação: 5

*Rua Raga Maluf, 61 – Monte Mor – SP – CEP 13190-000 – Fone/Fax: (19) 3889-2780.  
E-mail: camara@camaramontemor.sp.gov.br*



# Câmara Municipal de Monte Mor

“Palácio 24 de Março”

- Acesso a informação: 4

**Total: 16**

Prazo médio de atendimento: 6,17 dias

As estatísticas completas do sistema Fala.br, incluindo a geração de gráficos, podem ser visualizadas através do site:

<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

## **Canal: E-mail**

- Solicitação de informação: 11
- Reclamação: 2
- Manifestação: 1
- Comunicação: 1
- Denúncia: 1

**Total: 16**

## **Canal: Facebook**

- Solicitação de informação: 2
- Reclamação: 1

**Total: 3**

## **Canal: Telefone**

- Solicitação de informação: 42

**Total: 42**

Vale destacar que do total de demandas atendidas no período foram de **77 manifestações**, sendo 54,55% recepcionadas através de atendimento telefônico, diferente do que ocorreu no ano de 2021 onde o canal de atendimento preferencial foi via e-mail. As solicitações de atendimento via telefone tiveram um aumento expressivo em relação ao ano passado em que estes somaram apenas 13,75% dos atendimentos totais no ano.

**NOTA:** Dados detalhados sobre dados anuais anteriores podem ser visualizados através do Relatório Estatístico disponível em:

*Rua Ruge Maluf, 61 – Monte Mor – SP – CEP 13190-000 – Fone/Fax: (19) 3889-2780.*

*E-mail: [camara@camaramontemor.sp.gov.br](mailto:camara@camaramontemor.sp.gov.br)*



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

*“Palácio 24 de Março”*

[www.camaramontemor.sp.gov.br/menu-acesso-informacao/rel-anual-est](http://www.camaramontemor.sp.gov.br/menu-acesso-informacao/rel-anual-est).

## **Pontos recorrentes das manifestações:**

No ano de 2022, período pós pandemia, verificou-se manifestações diversas dos cidadãos, diferentemente do encontrado no ano de 2021, este ano as demandas se deram principalmente acerca de assuntos relacionados ao município de Monte Mor como: lei REFIS, despesas do hospital, loteamentos, problemas na Estrada, concurso público, etc.

Para todas as manifestações, o SOT fornece resposta atenciosa e qualificada, tentando dar os devidos esclarecimentos, apontando possíveis soluções e, sempre que possível, encaminhando aos órgãos competentes.

## **Providências adotadas pela administração pública:**

Verificou-se que ainda há uma grande demora em relação às demandas apresentadas ao Poder Executivo, sendo os mesmo respondidos quase em cima do prazo, mediante novo questionamento de resposta, ou até então muitas vezes não respondidas.

Esclarece-se, entretanto, que todas as manifestações apresentadas à Ouvidoria receberam respostas do Serviço dentro do prazo legal (30 dias para demandas submetidas à Lei Federal 13460/17; e 20 dias para demandas relacionadas à Lei Federal 12527/11).

Destaca-se novamente, ainda, que assuntos de responsabilidade de outros órgãos e Poderes foram redirecionados aos mesmos; cabendo, a eles, a responsabilidade pela resposta e pelo atendimento das demandas.

Em relação às demandas de responsabilidade direta do Poder Legislativo, verificou-se novamente, em geral, o empenho dos parlamentares (seja na elaboração de proposições, seja na intermediação e/ou diálogos acerca das demandas recebidas por eles) e dos servidores da Casa (no atendimento a pedidos de informação e a manifestações relacionadas aos diversos setores).

## **Principais pendências**

No ano de 2022, ainda temos como principal pendência a necessidade de aprovação da resolução de regulamentação do serviço de ouvidoria e transparência (SOT) desta casa legislativa (resolução esta já questionada pela controladoria interna desta

*Rua Raga Maluf, 61 – Monte Mor – SP – CEP 13190-000 – Fone/Fax: (19) 3889-2780.*

*E-mail: [camara@camaramontemor.sp.gov.br](mailto:camara@camaramontemor.sp.gov.br)*



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

*“Palácio 24 de Março”*

câmara). O projeto foi protocolado no início de 2022 e não houve desenrolar. O mesmo será protocolado novamente no ano de 2023.

Uma pendência importante a ser implantada também nesta Casa de Leis, é a implementação de políticas adequadas da LGPD – Lei de Proteção Geral de Dados, atualmente em vigor no país e que, até o momento, não foi regulamentada nesta Câmara Municipal.

Outra pendência verificada foi a aprovação da instrução normativa que apresenta as responsabilidades de cada setor quanto a divulgação de documentos públicos no site, esta já foi elaborada juntamente com a controladoria interna desta casa de leis e protocolada ao final do ano de 2022, porém até o momento não houve retorno.

## **Principais atividades desenvolvidas no ano de 2022**

As principais atividades desenvolvidas por esta comissão no ano de 2022 foram:

- Elaboração de questionário e realização de pesquisa de satisfação interna, com a participação de todos os funcionários da Casa (efetivo, comissionados) e vereadores. Resultados serão computados e divulgados no ano de 2023
- Revisão do projeto de Regulamentação do SOT (Serviço de Ouvidoria e Transparência) e encaminhamento para aprovação (protocolado)
- Elaboração, junto a controladoria interna, de instrução normativa referente à responsabilidades de cada setor quanto a divulgação de dados e documentos públicos, bem como sua periodicidade no site oficial da Câmara.
- Reformulação da página da Ouvidoria no site oficial da Câmara, com atualização de alguns dados que encontravam-se obsoletos
- ■ Atendimento dentro do prazo de todas as demandas recebidas pela equipe do SOT- Participação em capacitações de atualização acerca do assunto ouvidoria e transparência, além de participação em cursos e lives para capacitação sobre o assunto “LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados”. Todos os cursos e lives contaram com certificados que foram entregues ao RH e arquivados em pasta própria desta comissão na rede de computadores desta câmara (servidor).
- ■ Reuniões: devidamente registradas em atas e arquivadas fisicamente em pasta própria (disponível com a secretária desta comissão), além de digitalizadas e arquivadas em pasta própria desta comissão na rede de computadores desta câmara (servidor).



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

*“Palácio 24 de Março”*

## **Considerações finais**

Considerando todos os pontos levantados neste relatório, conclui-se que a comissão vem trabalhando para, cada dia mais, adequar, conforme prevê a lei vigente, esta casa legislativa, melhorando e adequando nossas políticas de transparência pública e acesso à informação, bem como manter o serviço de ouvidoria trabalhando com excelência no atendimento das demandas.

*Monique Barrenha*  
*Ouvidora da Câmara Municipal de Monte Mor*

*Bruna Sayure Silva Ferreira*  
*Secretária*

*Cirlene Gonçalves*  
*Membro*

*Marcos Roberto de Oliveira*  
*Membro*

*Paulo Henrique Faltz*  
*Membro*

*EQUIPE SOT*