



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

*“Palácio 24 de Março”*

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – 2023 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 2023 a 31 de dezembro de 2023.

### **Canais de atendimento:**

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

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

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

- Reclamação: 3
- Comunicação: 2
- Denúncia: 2
- Sugestão: 1
- Solicitação: 2

**Total: 10**

Prazo médio de atendimento: 22,9 dias



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

*"Palácio 24 de Março"*

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

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

## **Canal: E-mail**

- Solicitação de informação: 2
- Reclamação: 5

**Total: 7**

## **Canal: Telefone**

- Solicitação de informação: 54

**Total: 54**

Vale destacar que do total de demandas atendidas no período foram de **71 manifestações**, sendo 76,05% recepcionadas através de atendimento telefônico, se mantendo este como canal preferencial dos cidadãos para solicitações de informações.

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

[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 2023 foi recebido por esta ouvidoria manifestações diversas dos cidadãos, principalmente acerca de assuntos relacionados ao município de Monte Mor como: saneamento, concurso público, assistência hospitalar, etc.

Para todas as manifestações, a equipe de ouvidoria e transparência busca fornecer respostas atenciosas e qualificadas, tentando sempre dar os devidos esclarecimentos, apontando possíveis soluções e, sempre que possível, encaminhando aos órgãos e setores competentes para que a demanda seja solucionada.



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

*“Palácio 24 de Março”*

## **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, mesmo após insistências e solicitações de atendimento; o que prejudica o atendimento de qualidade ao cidadão

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, verifica-se a necessidade de uma maior conscientização dos vereadores da casa quanto ao atendimento de demandas encaminhadas aos nobres vereadores, pois houve uma queda significativa de respostas e soluções em demandas onde há necessidade da intervenção do vereador, prejudicando assim o atendimento e busca de solução às solicitações enviadas a esta ouvidoria; quanto às demandas para servidores da Casa (no atendimento a pedidos de informação e a manifestações relacionadas aos diversos setores), as mesmas continuam sendo atendidas de prontidão e com clareza.

## **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 câmara). O projeto vem sendo protocolado e cobrado anualmente, porém até a presente data não há qualquer tipo de resposta.

Outra pendência importante a ser implantada também nesta Casa de Leis e, já citada em relatório anterior, é a implantação 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 segue sem regulamentação até a presente data.



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

*“Palácio 24 de Março”*

## **Principais atividades desenvolvidas no ano de 2023**

As principais atividades desenvolvidas por esta comissão no ano de 2023 foram:

- Atendimento dentro do prazo de todas as demandas recebidas pela equipe do SOT
- Buscar soluções das demandas recebidas via ouvidoria durante todo o ano
- 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).

## **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*