



Câmara Municipal de Monte Mor

“Palácio 24 de Março”

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – 2024 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, a responsabilidade e as práticas de gestão. E viabilizar, nesse sentido, o que pressupõe a Constituição Federal de 1988.

Período compreendido de análise:

01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024.

Canais de atendimento:

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

Manifestações recebidas e canais utilizados

Canal: Fala.br

- Reclamação: 5
- Comunicação: 1
- Denúncia: 11
- Solicitação: 11

Total: 28

Prazo médio de atendimento: 17,4 dias



Câmara Municipal de Monte Mor

“Palácio 24 de Março”

As estatísticas completas 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: 11
- Reclamação: 2
- Sugestão: 1

Total: 14

Canal: Telefone

- Solicitação de informação: 85

Total: 85

Verificou-se que houve um aumento de 79% no número de manifestações recebidas neste ano se comparado à 2023.

Vale destacar que do total de demandas atendidas neste ano, **127 manifestações**, 66,93% foram 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.

Pontos recorrentes das manifestações:

No ano de 2024 foi recebido por esta ouvidoria manifestações diversas dos cidadãos, principalmente acerca de assuntos relacionados ao município de Monte Mor como: saúde, concurso público, transporte, etc.

Para todas as manifestações, a equipe de ouvidoria e transparência buscou 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”

Vale ressaltar que grande parte das demandas recebidas foram direcionadas à ouvidoria da prefeitura municipal e secretarias relacionadas devido a estas serem manifestações referentes a problemas relacionados a eles.

Providências adotadas pela administração pública:

Verificou-se que ainda há uma grande demora nas respostas em relação às demandas apresentadas ao Poder Executivo, sendo as mesmas respondidas quase em cima do prazo, mediante cobrança de resposta, ou até então nem sendo respondidas mesmo após insistências e solicitações de atendimento. Prejudicando assim o atendimento de qualidade ao cidadão bem como resolução dos casos enviados a esta ouvidoria. Verificou-se também uma baixa adesão dos vereadores desta casa legislativa no interesse de respostas aos cidadãos diante das demandas recebidas por esta ouvidoria e direcionadas aos próprios, corroborando assim para a falta de soluções das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

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, mais uma vez, a necessidade de uma maior conscientização dos vereadores da casa quanto ao atendimento de demandas encaminhadas aos nobres, 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 atividades desenvolvidas no ano de 2024 e pendências

No ano de 2024 houve a aprovação da resolução que regulamenta a atuação do Serviço de Ouvidoria e Transparência (SOT) desta Câmara Legislativa. Esta aprovação se deu através da Resolução nº 09/2024 em 25 de setembro de 2024.

A mesma pode ser conferida através do endereço eletrônico:

https://sapl.montemor.sp.leg.br/media/sapl/public/normajuridica/2024/3657/resolucao_no_09-2024_assinado.pdf

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”

Uma pendência importante que ainda necessita ser implantada nesta Casa de Leis e, já citada em relatórios anteriores, 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.

Outro ponto ainda pendente de aprovação é da instrução normativa que regulamenta 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 ainda segue sem regulamentação até a presente data.

As principais atividades desenvolvidas por esta comissão no ano de 2024 foram:

- Atendimento dentro do prazo de todas as demandas recebidas pela equipe do SOT
- Busca de 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).
- Suporte e busca para aprovação da Resolução do SOT.

Considerações finais

Considerando todos os pontos levantados neste relatório, conclui-se que houve um avanço e fortalecimento da comissão de ouvidoria desta casa de leis, principalmente pelo sucesso na aprovação da resolução que regulamenta sua atuação, o que desta forma contribui para um aumento de credibilidade e responsabilidade desta comissão. Vale ressaltar que o SOT continua 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
Ouidora da Câmara Municipal de Monte Mor

Bruna Sayure Silva Ferreira
Secretária



Câmara Municipal de Monte Mor
“Palácio 24 de Março”

Cirlene Gonçalves
Membro

Marcos Roberto de Oliveira
Membro

Paulo Henrique Faltz
Membro

EQUIPE SOT