



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

*“Palácio 24 de Março”*

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – 2025 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 2025 a 31 de dezembro de 2025.

### **Canais de atendimento:**

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

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

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

- Reclamação: 4
- Denúncia: 12
- Solicitação: 2

**Total: 18**

Prazo médio de atendimento: 22,9 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>.



# Câmara Municipal de Monte Mor

“Palácio 24 de Março”

## **Canal: E-mail**

- Solicitação de informação: 5
- Reclamação: 2
- Manifestação: 1
- Denúncia: 2

**Total: 10**

## **Canal: Telefone**

- Solicitação de informação: 106

**Total: 106**

Verificou-se que houve um aumento de 5,5% no número de manifestações recebidas neste ano se comparado à 2024.

Vale destacar que do total de demandas atendidas neste ano, **134 manifestações**, 79,10% 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](http://www.camaramontemor.sp.gov.br/menu-acesso-informacao/rel-anual-est).

## **Pontos recorrentes das manifestações:**

No ano de 2025 foi recebido por esta ouvidoria manifestações diversas dos cidadãos, principalmente acerca de assuntos relacionados ao município de Monte Mor como: saúde, concurso público, transporte, assistência social, 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.

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. E por muitas vezes as mesmas não foram respondidas por estas entidades, mesmo diante de insistentes



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

*“Palácio 24 de Março”*

cobranças às secretarias e ouvidoria do executivo, cabendo à esta ouvidoria legislativa encaminhamento de resposta negativa de solução ao manifestante.

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

Verificou-se neste ano que ainda há uma grande demora nas respostas em relação às demandas apresentadas ao Poder Executivo bem como ausência de respostas, sendo as mesmas respondidas quase em cima do prazo, mediante várias cobranças, ou até então nem sendo respondidas mesmo após insistências e solicitações de atendimento. Com isso o atendimento de qualidade ao cidadão é prejudicado 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.

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 2025 e pendências**

No ano de 2025 nosso site foi certificado com o selo Prata de transparência pública, selo este concedido pela ATRICON através do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTR), onde mais de 10 mil portais foram avaliados através de critérios de transparência e, destes, apenas 2912 foram certificados.

O portal/site do legislativo de Monte Mor atingiu um percentual de 77,81% de transparência pública, garantindo assim a certificação prata.

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

*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”*

– 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 2025 foram:

- Atendimento 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).
- Busca de certificação de transparência pública do site institucional.

## **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 certificação do site, 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*  
*Ouvidora da Câmara Municipal de Monte Mor*

*Bruna Sayure Silva Ferreira*  
*Secretária*

*Paulo Henrique Faltz*  
*Membro*

*EQUIPE SOT*

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