



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

## *“Palácio 24 de Março”*

### **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – 2019/2020** **SERVIÇO DE OUVIDORIA DO LEGISLATIVO**

*Em atendimento aos artigos 14 e 15 da Lei Federal 13460/2017*  
*(Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos)*

#### **Apresentação:**

O Serviço de Ouvidoria da Câmara Municipal de Monte Mor foi oficialmente implementado em 15 de março de 2019, com a edição da Portaria 31/2019, da Presidência da Casa, que efetivou a nomeação do Ouvidor. Em conformidade com a Lei Federal 13460/2017, o Serviço recebe, analisa e encaminha às autoridades competentes as manifestações recebidas pela Câmara, acompanhando a sua efetiva conclusão. Além disso, emite resposta em até 30 dias, conforme a lei. As manifestações recebidas compreendem: denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões e apresentação de ideias para desburocratizar o serviço público. Em caso de demandas relacionadas a outro órgão/Poder, é feito o devido encaminhamento.

#### **O ouvidor:**

Rodrigo Galdino Ferreira. Graduado em Comunicação Social/ Jornalismo pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), com especialização em Comunicação Pública. Possui Certificação em Ouvidoria (160 horas) concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap). Como aluno especial, cursou disciplinas no Programa de Pós-Graduação em Comunicação da UFJF (relacionadas a teorias da comunicação e participação popular) e no Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Análise de Políticas Públicas da Universidade Estadual Paulista - Unesp/Franca (sobre políticas para o setor público, incluindo controle social e ferramentas de orçamento participativo). Atualmente, cursa a Especialização Lato Sensu em Ouvidoria Pública (promovida pela Organização dos Estados Ibero-americanos - OEI - para a Educação, a Ciência e a Cultura, com apoio técnico da CGU, e ministrada pela instituição de ensino Verbo Jurídico). Jornalista profissional desde 2009, com registro MTb 15.219. Servidor concursado da Câmara de Monte Mor desde janeiro de 2015.

#### **Canais da Ouvidoria:**

- Sistema Fala.BR:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/MONTEMOR/Manifestacao/RegistrarManifestacao>;

*Rua Rage 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”*

- E-mail: [ouvidoria@camaramontemor.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramontemor.sp.gov.br);
- Protocolo Geral da Câmara (Rua Rage Maluf, Centro, Monte Mor-SP, CEP 13190-000): presencialmente, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, ou através do envio de carta.
- Facebook da Câmara: <https://www.facebook.com/camaramontemor/>;  
(que, apesar de não ser um canal oficial de contato, recebe demandas de usuários, para as quais é dado o devido tratamento e/ou feita a devida orientação quanto ao canal adequado e os devidos detalhamentos necessários);
- Página oficial da Ouvidoria (menu contato/ submenu “Ouvidoria do Legislativo”):  
(contempla dados detalhados sobre o serviço, incluindo marcos legais e currículo do ouvidor).

### **Evolução do Serviço:**

Janeiro a março de 2019: serviço ainda não havia sido implementado, apesar de recomendações feitas pela Comissão de Análise e Avaliação de Informações (CAAI) da Casa. Nesse contexto, a CAAI fazia o devido recebimento de demandas de Ouvidoria, em conjunto com Assessoria de Imprensa da Câmara.

Março a junho de 2019: nomeação do Ouvidor, viabilizando estudos sobre marcos legais relacionados à Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos. Submissão de propostas à Presidência/Diretoria, quanto à necessidade de regulamentação do Serviço e, especialmente, da edição de normas gerais para efetivação do Conselho de Usuários.

Julho a setembro de 2019: publicação da Carta de Serviços e do Quadro Geral dos Serviços Públicos Prestados. Atualização da página oficial da Ouvidoria, no site da Câmara.

Setembro a dezembro de 2019: Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias (CGU). Início de implementação do sistema Fala.BR (com a consequente inclusão de links do sistema, no site, para atendimento aos usuários). Criação de nova página da Ouvidoria do Legislativo. Revisão da Carta de Serviços aos Cidadãos e Cidadãs. Aprovação do Ouvidor em processo seletivo da Especialização em Ouvidoria Pública (OEI/CGU); e obtenção, pelo mesmo, da Certificação em Ouvidoria (160 horas) concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).

Janeiro a março de 2020: concretização da implementação do sistema Fala.BR, da CGU (inclusive com a efetivação de estudos sobre requisitos e especificidades do sistema; e, ainda, o

*Rua Rage 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”*

efetivo cadastramento, no software, de demandas recebidas por outros canais, o que tende a facilitar a contabilização das manifestações). Elaboração de requisitos preliminares para pesquisa permanente de satisfação dos usuários, através de metodologias de “Parlamento aberto”.

### **Periodicidade do Relatório:**

De janeiro de 2019 a março de 2020

### **Manifestações recebidas:**

Abaixo, lista-se o quantitativo de demandas recebidas pelo Serviço de Ouvidoria da Câmara, separadas por canal e assunto/motivo:

#### **Através do Fala.BR**

Solicitação: 4

Reclamação: 1

#### **Através de outros canais (e-mail; formulário de contato; Facebook):**

Reclamações: 25

Demais pronunciamentos, incluindo solicitação de esclarecimento de dúvidas: 22

Sugestões: 6

Denúncias: 2

Elogio: 1

### **Total das demandas:**

61

### **Atendimento:**

Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria do Legislativo receberam respostas finais do Serviço dentro do prazo legal (30 dias). Destaca-se, entretanto, 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, nesses casos.



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

## *“Palácio 24 de Março”*

### **Pontos recorrentes das manifestações:**

- Reclamações e cobranças de efetivação de serviços de responsabilidade do Poder Executivo são comumente recebidas pela Ouvidoria do Legislativo. Nessas situações, tais demandas são remetidas à Presidência da Casa, para encaminhamento aquele Poder. E, paralelamente, é sugerido que o/a usuário/a do serviço público também formalize a reclamação junto à prefeitura.

- As duas denúncias registradas no período se referiam à má qualidade de serviço efetivado pela prefeitura e à fraude em programa habitacional do Governo Federal. Entretanto, tais manifestações eram genéricas, inespecíficas, e precisariam ser complementadas, para o devido encaminhamento às autoridades competentes. Foi feita a solicitação de complementação das mesmas, o que não se efetivou, por parte dos usuários.

- Registrou-se demanda de alteração no horário das sessões ordinárias, visando à ampliação da participação popular (consistindo neste caso, a Ouvidoria, em um relevante mecanismo de incentivo ao controle social, por parte dos cidadãos). Tal reivindicação popular foi devidamente remetida à Presidência da Casa.

- É comum, ainda, o recebimento: de currículos; de dúvidas quanto à atuação parlamentar (subsídios; critérios de processo legislativo, etc); e de reclamações relacionadas a processos judiciais envolvendo parlamentares. Em todos os casos é dada resposta ao usuário, com os devidos esclarecimentos e/ou encaminhamento aos órgãos detentores da resposta.

- Registra-se que parcela considerável das manifestações dos usuários são genéricas, pouco específicas e inclusive pouco claras, o que exige da Ouvidoria uma solicitação de complementação das mesmas, com a devida pormenorização, para posterior encaminhamento. Entretanto, tais complementações não costumam ser apresentadas, pela maioria dos usuários.

- É também frequente a utilização de redes sociais para encaminhamento de mensagens em tom de ironia e até mesmo com palavras de baixo calão. Nesse caso, após monitoramento da mensagem pela Assessoria de Imprensa, a Ouvidoria realiza a devida orientação ao usuário, visando que o mesmo utilize canal e linguagem adequados para a comunicação com o Legislativo.

### **Providências da administração pública**

No período elencado, destaca-se a aprovação, pela Presidência da Câmara, da Carta de Serviços e do Quadro de Usuários dos Serviços Públicos, elaborados pelo Serviço de Ouvidoria,

*Rua Ráge 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”*

após estudos e interlocução com Setores diversos. Trata-se de duas ferramentas previstas na Lei Federal 13460/2017, cuja publicação garante a correta divulgação dos serviços públicos prestados pelo Legislativo municipal.

Além disso, a adesão da Câmara à Rede Nacional de Ouvidorias Públicas – iniciativa do Serviço de Ouvidoria, referendada pela Presidência da Casa - garantiu a obtenção, pelo Legislativo, do Fala.BR, sistema gratuito e online que permite o recebimento de demandas, a respectiva contabilização das mesmas, por assunto, além do eventual encaminhamento a órgãos externos.

É imprescindível – e urgente – que a Casa promova a regulamentação do Serviço de Ouvidoria, inclusive contemplando as regras básicas de operacionalização da Carta e do Quadro Geral de Serviços; e, especialmente, a previsão de normas gerais para a instituição do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos. Tais recomendações – que seguem o que determina a Lei 13460 e o Comunicado SDG 21/2018, do Tribunal de Contas do Estado - foram elencadas em Memorandos remetidos à Presidência e Diretoria da Casa, e aguardam um posicionamento desses órgãos.

Finalmente, elencamos abaixo três implementações que serão efetivadas nos próximos dias, pelo Serviço de Ouvidoria:

- a) Implementação de pesquisa permanente de satisfação dos usuários dos serviços públicos, em sistema online, e gratuito, que está sendo estudado.
- b) Integração do E-SIC (Serviço Eletrônico do Sistema de Informação ao Cidadão) ao sistema Fala.BR, facilitando a atuação conjunta e o redirecionamento de demandas, dentro desses dois mecanismos de incentivo à participação popular (Acesso à Informação e Ouvidoria Pública).
- c) Inclusão de links, na página da Ouvidoria, para relatórios do Serviço – incluindo o “Painel Resolveu” (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), que contempla informações quantitativas sobre manifestações que o Legislativo recebe pelo sistema Fala.BR. Tais divulgações visam à transparência pública, tendo o potencial de garantir subsídios para que cidadãos exerçam o controle social.

Monte Mor, 24 de março de 2020.

**Rodrigo Galdino Ferreira**  
Ouvidor

*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)*

*Página adicionada automaticamente pelo sistema Moov Digital  
O documento ao qual esta página pertence, deve conter os mesmos códigos de controle listados abaixo*

*Câmara Municipal de Monte Mor  
Esta página é parte integrante do Protocolo Nº 206/2020*

*Assinado Digitalmente por RODRIGO GALDINO FERREIRA CPF: 065.329.406-90 Matrícula: 160 em 24/03/2020 12:29  
Câmara Municipal de Monte Mor, São Paulo - SETOR DE COMUNICAÇÃO E CERIMONIAL - Controle: be1e7b251b37b7a3b8d6f8c2fb1eaa95*