



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

*“Palácio 24 de Março”*

## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – 2020/2021**

### **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) da Câmara de Monte Mor 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, e compreende os períodos entre março de 2020 e março de 2021. Para isso, interpreta dados estatísticos e os respectivos contextos onde estão inseridos.

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.

#### **Marcos legais**

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, a Ouvidoria da Câmara está em conformidade com a Lei Federal 13460/2017 - e, inclusive, integra a Rede Nacional de Ouvidorias, desde novembro daquele ano. Posteriormente, em 2020 foi instituído o Serviço de Ouvidoria e Transparência, através da Lei Municipal 2756/2020 - sistematizando, assim, as competências e diretrizes precípuas do órgão, também enumeradas na Instrução Normativa 4/2020.

Paralelamente, é imprescindível que ocorra a devida regulamentação do Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos (Lei 13460/17), conforme sugestões feitas reiteradamente à Presidência da Câmara, desde 2019. Tal documento permitirá que, baseado em regulamento local, o SOT desempenhe a totalidade das atividades estratégicas e operacionais - compreendendo não apenas aspectos de defesa dos usuários dos serviços, mas também de transparência pública e acesso à informação (Lei Federal 12527/2011) e, especialmente, de gestão documental (Lei Federal



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

*“Palácio 24 de Março”*

8159/1991), temáticas essas comprovadamente interrelacionadas, conforme o Guia Técnico de Transparência Municipal, do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCE - 2019).

## **Competência específica do Relatório**

De 25 de março de 2020 a 24 de março de 2021

## **Manifestações recebidas e canais utilizados**

### ***Registradas no Fala.BR***

Reclamação: 13

Solicitação: 7

Sugestão: 9

Simplifique: 1

Comunicação: 3

Arquivadas: 4

Total: 37

Prazo médio de atendimento: 19,06 dias

Para estatísticas completas do *Fala.BR*, incluindo a geração de gráficos, acesse:

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

### ***Recebidas através de outros canais de atendimento (E-mail, redes sociais e E-SIC\*)***

Reclamação: 8

Solicitação: 2

Sugestão: 8

Simplifique: 0

Comunicação/ outros: 13

Elogio: 1



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

*“Palácio 24 de Março”*

**Total:** 32 (26 por e-mail, 5 pelo Facebook, 1 pelo E-SIC)

Para contemplar dados detalhados sobre os pedidos de informação, acesse o Relatório Estatístico da Lei 12527/2011 (Lei de Acesso à Informação), disponível neste link. Conforme a norma federal, a periodicidade desse documento também é anual - entretanto, compreende período diverso, indo de janeiro a dezembro de 2020. Naquele ano, o total de pedidos recebidos, intermediados e/ou respondidos pelo SOT foi de **39** (sendo 22 por e-mail; 14 pelo E-SIC; 1 por rede social (Facebook) e 2 por telefone.

**Ou seja, entre manifestações de ouvidoria e pedidos de informação, foram recepcionadas, com a intermediação do SOT, 108 demandas de cidadãos usuários dos serviços públicos.**

Esclarece-se que a utilização de múltiplos canais, em atendimento à legislação brasileira, possibilita que, eventualmente, recebamos manifestações de ouvidoria até mesmo através do E-SIC - e/ou pedidos de informação pelo Fala.BR, por exemplo. Há, ainda, casos de manifestações com múltiplas classificações. Tais fatos, destaca-se, inserem-se no contexto de incentivo à participação popular preconizado pelas normas federais. E, nesse sentido, esse SOT defende a ampliação desses canais de participação popular, com a viabilização de contatos via WhatsApp (proposta que possui a aprovação verbal da atual Presidência, mas que ainda não foi viabilizada, estando em fase de estudos) e até mesmo a elaboração de projetos de interação específica, após a pandemia, como: Ouvidoria nos Bairros, Ouvidoria nas Escolas, interlocução frequente com entidades de classe, reuniões periódicas com os parlamentares, etc.

Vale destacar que, das 108 demandas atendidas no período, 44% foram recepcionadas através do e-mail da Ouvidoria ([ouvidoria@camaramontemor.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramontemor.sp.gov.br)) e/ou de outros e-mails redirecionados (contato@; imprensa@ e outros), o que demonstra certa “preferência” dos usuários dos serviços públicos por esse canal específico. Em contrapartida, o uso de redes sociais para envio de demandas representa apenas 5,5% do total.

## **Pontos recorrentes das manifestações:**

Reclamações e cobranças de efetivação de serviços públicos de responsabilidade do Poder Executivo são comumente recebidas pelo Serviço de Ouvidoria da Câmara. Nessas situações, tais demandas são remetidas àquele Poder - e, em muitos casos, também aos próprios parlamentares,



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

## *“Palácio 24 de Março”*

que podem, a critério de cada gabinete, intermediar os pedidos de melhorias (já que o Legislativo é titular do controle externo e exerce competências de fiscalização e até de assessoramento). Nesse sentido, destaca-se que nos últimos meses foram emitidas Indicações e respostas de vereadores para demandas apresentadas por cidadãos usuários dos serviços públicos.

É comum, ainda, o recebimento de comunicações diversas sobre a prestação dos serviços públicos prestados pelos Poderes Legislativo e Executivo; pedidos de agendamento de reuniões; mensagens que apresentam serviços privados à Câmara; e, ainda, encaminhamento de currículos profissionais e de reclamações sobre concessão de auxílio emergencial. Esses dois últimos tópicos podem ser reflexos diretos do desemprego e da crise econômica pela qual passa o país, potencializada pela pandemia da Covid-19.

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 uma demora no fornecimento de respostas por parte da Presidência/ Chefia de Gabinete da Presidência da Câmara às manifestações apresentadas, o que amplia o prazo médio de atendimento. Para o SOT, a agilidade nas respostas aos cidadãos usuários dos serviços públicos fortalece a democracia, e, nesse sentido, as demandas precisam ser respondidas com a maior brevidade possível, não devendo tais respostas, salvo justificativa expressa, se aproximarem dos prazos máximos previstos nas leis federais - os quais representam, meramente, um parâmetro/teto máximo para que tais atendimentos sejam concluídos.

A demora no fornecimento de respostas foi constatada, também, com relação às demandas apresentadas ao Poder Executivo. Entretanto, reconhece-se que a partir de 2021 já se verifica uma maior celeridade por parte desse Poder, aspecto que poderá ser confirmado (ou não) após a análise de série histórica por um maior período de tempo, interpretação essa que deverá constar do próximo relatório de gestão.

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, ainda, que



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

## *“Palácio 24 de Março”*

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

### **Principais pendências**

A regulamentação do Serviço de Ouvidoria e Transparência, 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, é imprescindível. Tais recomendações - que seguem o que determina a Lei 13460/17 e o Comunicado SDG 21/2018, do Tribunal de Contas do Estado - foram elencadas em Memorandos remetidos à Presidência e Diretoria da Casa, entre 2019 e 2020; e constam, ainda, da proposta de Projeto de Resolução elaborada pelo SOT, remetida em 2020 e também em 2021, aos gestores da Casa. Como dito acima, tal Resolução poderia suprir essa pendência normativa (já que, conforme a lei federal, municípios do porte de Monte Mor deveriam ter elaborado tal regulamentação desde 2019).

Ainda em relação às atividades precípuas do Serviço, outros tópicos passíveis de implementação e de ajustes urgentes, relacionados à transparência pública, acesso à informação e gestão documental, serão elencados no item “Transparência”, ao final deste relatório anual de gestão.

### **Evolução cronológica do Serviço, em algumas atividades**

Dentre as principais atuações do SOT, nos últimos meses, destaca-se a elaboração da proposta de Projeto de Resolução que regulamenta as Leis Federais 13460/17 e 12527/2011, inclusive melhor delimitando as diretrizes de atuação do Serviço. O documento foi elaborado a pedido da Diretoria da Casa, entre julho e agosto de 2020, após diversas reuniões - algumas delas inclusive com a participação de procuradora jurídica da Casa.

O documento elenca dispositivos que se inserem no contexto de incentivo à ampliação da participação popular, do controle social e da transparência dos atos públicos, preconizados na Constituição Federal de 1988. E vem delimitar melhor a área de atuação do órgão, visando, especi-



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

## *“Palácio 24 de Março”*

almente, atender ao disposto no Comunicado SDG 21/2018, do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCE SP), já citado neste Relatório. Paralelamente, tal proposta de Projeto de Resolução também traz adequações na (antiga e, em alguns trechos, superada) regulamentação local da Lei de Acesso à Informação, incluindo principalmente tópicos que visam atender às chamadas “boas práticas da transparência pública”, também elencadas em documentos do próprio TCE-SP, bem como na Fiscalização Ordenada sobre o assunto, realizada em 2016. Compreende, ainda, especificidades já elencadas em Diagnósticos do SOT sobre o assunto.

Além disso, tal regulamentação estabelece diretrizes básicas para a política de gestão documental da Câmara – que, conforme importante Guia Técnico do referido órgão de controle, também citado anteriormente, têm relação direta com os aspectos elencados nas leis federais supracitadas. E, nesse sentido, destaca-se que, com a implementação dos dispositivos elencados na proposta de Projeto de Resolução, pretende-se que o Serviço de Ouvidoria e Transparência possa ampliar seu leque de atuação, que contempla e/ou passará a contemplar:

- implementação da política de gestão documental da Casa, incluindo tabela de temporalidade, plano de dados abertos, política de proteção de dados e especificidades do Arquivo Público;
- atuação direta em colegiados diversos, como o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos e a Comissão de Avaliação de Documentos;
- orientação técnica à Mesa Diretora sobre classificação e desclassificação de documentos públicos;
- acompanhamento direto das políticas de transparência pública da Casa - inclusive com fornecimento de assessoramento especializado e qualificado a órgãos técnicos;
- elaboração de regulamentações específicas do Arquivo Público, do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, da Comissão de Avaliação de Documentos, da própria Carta de Serviços e de demais subtópicos da Resolução principal - incluindo Instruções normativas sobre transparência ativa e passiva;



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

## *“Palácio 24 de Março”*

- outras atividades estratégicas e inclusive previstas na legislação brasileira, como: idealização de novos canais de participação popular e de atendimento ao público; confecção de pesquisas de satisfação, incluindo suas respectivas metodologias; interlocução com outros órgãos e Poderes; elaboração de relatórios de gestão, quali-quantitativos; etc.

Além da idealização da proposta de regulamentação, o SOT realizou, nesse período, algumas iniciativas que visaram especialmente ao atendimento de dispositivos federais. A saber:

- desenvolvimento de site específico para o Serviço, com destaque para canais de atendimento ao público, relatórios e explicações gerais;
- elaboração de metodologia para pesquisa de satisfação (interna e externa), visando contemplar o previsto na Lei Federal 13460/17;
- implementação de pesquisa interna (já concluída; sobre esse assunto, acesse o tópico específico abaixo, contemplando link para os gráficos) e pesquisa externa de satisfação, em andamento;
- participação da equipe em capacitações - incluindo treinamentos da área de Certificação de Ouvidoria Pública, de pós-graduação lato sensu em Ouvidoria Pública e até mesmo a aprovação do ouvidor em processo seletivo de pós-graduação stricto sensu (mestrado), na área correlata - objetivando atender inclusive ao que pressupõe a Lei Municipal 2756/2020. Foram cursados mais de 20 treinamentos;
- integrantes do SOT também participaram da palestra sobre Ouvidoria, Transparência e Políticas de Comunicação, promovida pela Escola do Legislativo de Monte Mor, em março de 2021. O evento, ministrado pelo ouvidor, teve como objetivo principal a disseminação de informações para os novos parlamentares e assessores da Casa, sobre as temáticas;
- Reuniões: devidamente registradas em ata, foram realizadas 16 reuniões do Serviço de Ouvidoria e Transparência, entre os dias 13/07/2020 e 19/03/2021. Já a CAAI (Comissão de Análise e Avaliação de Informações, colegiado que foi substituído pelo SOT e que realizava atribuições relacionadas à Lei Federal 12527/2011; logo, correlatas ao Serviço) promoveu 8 encontros registrados em ata, entre os dias 30/03/2020 e 13/05/2020. Naturalmente,



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

## *“Palácio 24 de Março”*

pelas atribuições estratégicas do Serviço, ocorreram também outras reuniões com os gestores, no período supracitado.

### **Pesquisas de Satisfação**

O SOT elaborou proposta de estrutura metodológica para pesquisas de satisfação dos usuários dos serviços públicos, em atendimento ao que dispõe o Capítulo VI da Lei Federal 13460/17, que prevê a obrigatoriedade de órgãos públicos realizarem, com periodicidade mínima anual, pesquisas que contemplem a satisfação do usuário com o serviço prestado e a qualidade do atendimento. Tal proposta levou em consideração as especificidades do Poder Legislativo municipal, e visaram garantir o completo atendimento à norma, objetivando, conseqüentemente, melhorias nos serviços públicos ofertados.

Para isso, a proposta - que fora previamente aprovada pelo Jurídico da Casa - contemplou os principais eixos para os quais propomos intervenção imediata, visando coletar informações sobre a satisfação dos usuários dos serviços públicos - incluindo sondagens com os públicos internos e externos; análises permanentes e temporárias (anuais); e técnicas com características genérica e específica, em plataformas virtuais e presenciais.

O SOT iniciou realizando pesquisa com o público interno, em dezembro de 2020, cuja íntegra dos resultados, em gráficos, e a respectiva metodologia, [divulgamos neste link](#). Elencamos, deste resultado, alguns tópicos que destacamos como sendo relevantes:

- **Infraestrutura da Câmara:** Dos 44 respondentes, 19 estão insatisfeitos com a ventilação das salas e demais espaços internos, 24 estão insatisfeitos com a inexistência de segurança privada (vigilância) e 15 estão preocupados (insatisfeitos) com o item atendimento a normas de acessibilidade (rampas, condições das escadas, etc.). Já a condição de limpeza dos espaços internos é elogiada por 31 dos respondentes, que se disseram satisfeitos com o serviço.
- **Setor de Processo Legislativo:** as respostas a perguntas relacionadas ao principal setor da Casa demonstraram, em geral, satisfação com serviços desempenhados (14 estão muito satisfeitos com o acompanhamento e apoio a sessões legislativas e audiências públicas, por exemplo; e 24 estão satisfeitos com a “consulta à legislação para atender pedidos internos”). Sobre esse último aspecto, destaca-se que a Casa utiliza o software gratuito denomi-



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

## *“Palácio 24 de Março”*

nado SAPL (Sistema de Apoio ao Processo Legislativo), que é reconhecido por Legislativos de todo o país. Finalmente, três respondentes estão insatisfeitos com a elaboração e publicação de atas e pautas de sessões.

- A prestação de serviços pelo Setor de Recepção/Protocolo da Câmara, ao público interno, tem a aprovação de 97,7% dos respondentes. Independente desse resultado, que é extremamente positivo, o SOT entende que a Câmara precisa sempre investir na capacitação dos servidores desta área - e recomenda que tais profissionais passem por atualizações teóricas e práticas, pelo menos uma vez ao ano. Há alternativas de cursos gratuitos e online, sobre as temáticas de atendimento ao público.
- Nas áreas internas, o serviço/setor que possui a melhor avaliação (33 respondentes estão satisfeitos) é o de Manutenção e Conservação Patrimonial; e os que possuem as piores avaliações são: Informática e Sonoplastia (4 insatisfeitos) e Diretoria Jurídica (3 insatisfeitos). Sobre as questões da área de informática, destaca-se foram mencionados, nos comentários discursivos, falhas nas áreas de Suprimentos e Licitações, que, segundo tais respondentes, levaram ao atraso na implementação de melhorias no parque instalado (“computadores/offices/desktops”). (Sobre esse assunto, ver mais no item abaixo).
- Gestão documental: questionados sobre o grau de satisfação com os sistemas de informática utilizados pela Câmara, 11 dos respondentes se mostraram insatisfeitos com o Moov Digital, software terceirizado que era utilizado para a assinatura eletrônica de documentos, protocolos, etc. Esclarece-se que a empresa deixou de prestar serviços para o Legislativo, conforme rescisão contratual divulgada em março. Paralelamente, destaca-se que é imprescindível que a Casa possua sistemas informatizados que permitam a tramitação e assinatura eletrônica de documentos, especialmente no contexto da pandemia, garantindo inclusive a correta implantação de planos de gestão documental. O SOT lembra que existem softwares livres, gratuitos, que prestam tais serviços, como o SEI (Sistema Eletrônico de Informações), desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4); e as metodologias de processo legislativo com assinatura digital ICP-Brasil, disseminadas pelo Interlegis/Senado Federal, também de maneira gratuita.



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

## *“Palácio 24 de Março”*

Posteriormente, colocou-se em prática a pesquisa de satisfação junto ao público externo, que atualmente está no ar - e cujos resultados serão divulgados no próximo semestre.

### **Transparência, Acesso à informação e Gestão Documental**

A última versão do Diagnóstico da Transparência Pública - documento elaborado pelo SOT que elenca, à Presidência, aos diretores e à Controladoria Interna da Câmara a necessidade de adequações relacionadas às políticas de transparência pública, acesso à informação, ouvidoria e gestão documental - foi emitido em setembro de 2020, e reencaminhado aos novos gestores da Casa, pela Controladoria Interna, no início de 2021. O documento cita diversos tópicos ainda não implementados; mencionamos abaixo os que consideramos principais e que merecem atenção urgente:

- Divulgação de informações detalhadas sobre despesas com viagens: sugere-se o detalhamento de maneira pormenorizada (com datas, destino, nome do solicitante, motivo da viagem etc.) e em campo específico, incluindo eventuais gastos com passagem aérea e hospedagem - (não atendido)
- Regulamentação local da Lei 12527/2011: atualização da regulamentação local (Res. 2/2017) - (não atendido)
- Recomenda publicação de documentos em formato acessível. Setores vêm publicando ora documentos acessíveis (pdf OCR, por exemplo), ora documentos em formato não acessível. É preciso haver a padronização – inclusive do formato desses arquivos. (atendido parcialmente)
- Sugere a elaboração de instrução normativa que apresente as responsabilidades de cada Setor quanto à divulgação de documentos públicos no site e, inclusive, estabeleça a defasagem máxima aceitável entre o fato e sua publicação – (não atendido)

Destaca-se que, para garantir a correta análise da gestão, o SOT decidiu que a próxima edição do Diagnóstico da Transparência será elaborada em julho de 2021 - contemplando assim os seis primeiros meses do ano e, nesse sentido, medindo a aderência da atual Legislatura às práticas recomendadas.



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

*“Palácio 24 de Março”*

## **Considerações finais**

Existem inúmeros itens, citados em Leis Federais como as 12537/2011 e 13460/2017, e correlatas, que precisam ser implementados pela Câmara, com a devida urgência. Damos destaque, aqui, ao Conselho dos Usuários dos Serviços Públicos, às políticas de gestão documental (incluindo plano de dados abertos, Arquivo Público, tabela de temporalidade, etc.) e melhorias na transparência ativa e passiva. Também destaca-se a necessidade de critérios específicos de transparência (como os graus recursais e critérios de classificação de informações) na antiga regulamentação (Resolução 2/2017), já superada. Nesse sentido, a regulamentação de tais normas, conforme proposto pelo SOT, em proposta de Projeto de Resolução, poderia suprir essas e outras lacunas.

Paralelamente, a geração de relatórios (de gestão e estatístico) pelo SOT, com periodicidade anual, atende ao disposto nas Leis Federais mencionadas. Entretanto, a consolidação de dados, mensalmente, poderia dar subsídios para ajustes mais precisos, mais céleres, por parte dos gestores. A geração desses relatórios a partir de ferramentas informatizadas - como a unificação do E-SIC e do Fala.BR, ainda não viabilizada pela Controladoria Geral da União - CGU - poderia garantir a redução desta periodicidade dos relatórios. Nesse sentido, entendemos que a futura unificação desses canais (SIC e Fala.BR), em um único software gratuito, poderia facilitar o trabalho.

## **A equipe do SOT**

*Rodrigo Galdino Ferreira, Ouvidor*

Mestrando em Planejamento e Análise de Políticas Públicas pela Universidade Estadual Paulista (Unesp). Graduado em Comunicação Social/ Jornalismo pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), com especialização em Comunicação Pública pela Faculdade Unyleya e em Ouvidoria Pública pela Verbo Jurídico (pós-graduação essa em parceria com a Organização dos Estados Ibero-americanos - OEI - para a Educação, a Ciência e a Cultura, com apoio técnico da CGU). Possui também Certificação em Ouvidoria (160 horas) concedida pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) e pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap). Jornalista profissional desde 2009, com registro MTb 15.219. Servidor concursado da Câmara desde janeiro de 2015.



# *Câmara Municipal de Monte Mor*

*“Palácio 24 de Março”*

*Helen Batista Bueno, Secretária*

Treinamentos:

- Live - A Live da Lei de Acesso à Informação;
- Práticas em ouvidoria - descomplicando o tratamento de denúncias;
- Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários;
- Seminário - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Acesso à Informação.

Assistente Administrativa - Servidora concursada da Câmara desde agosto de 2008.

*Cirlene Gonçalves, Membro*

Treinamentos:

- Avaliação de Serviços e Conselho de Usuários;
- Acesso à Informação;
- Proteção de Dados Pessoais no Setor Público.

Recepcionista/Protocolo - Servidora concursada da Câmara desde setembro de 2014.

*Marcos Roberto de Oliveira, Membro*

Treinamentos:

- Gestão da Informação e Documentação
- Gestão em Ouvidoria
- Tratamento de denúncias em Ouvidoria

Bibliotecário - Servidor concursado da Câmara desde dezembro de 2018

*Paulo Henrique Faltz, Membro*

Graduado em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (PUC Campinas).

Cursos realizados, relacionados com o Serviço de Ouvidoria e Transparência:

- Acesso à Informação (Enap);
- Controle Social (Enap);
- Gestão em Ouvidoria (Enap);
- Proteção de Dados Pessoais no Setor Público (Enap).

Agente Legislativo - Servidor concursado da Câmara desde março de 2017.