



Câmara Municipal de Monte Mor

“Palácio 24 de Março”

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – 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) 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 2021 a 31 de dezembro de 2021 (realizada alteração do período para melhor entendimento das ocorrências, necessidades e informações do ano especificado)

Canais de atendimento:

Sistema Fala.br, e-mail, redes sociais, e-Sic, telefone, pessoalmente.

Nota:

Em 08 de outubro de 2021 o sistema e-Sic foi incorporado ao sistema Fala.br. Portanto, a partir desta data todo pedido de acesso a informação foi recebido por tal canal de atendimento, desativando assim o sistema e-sic que encontrava-se defazado.

Manifestações recebidas e canais utilizados

*Rua Ruge 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"

Canal: Fala.br

- Reclamação: 4
- Solicitação de informação: 6
- Denúncia: 4
- Sugestão: 6
- Comunicação: 10

Total: 30

Prazo médio de atendimento: 15,60 dias

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

- Comunicação: 16
- Sugestão: 6
- Reclamação: 7
- Elogio: 1
- Solicitação de informação: 9
- Denúncia: 2

Total: 41

Canal: Facebook

- Reclamação: 3
- Sugestão: 2
- Manifestação: 1

Total: 6

Canal: Instagram

*Rua Raça 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”

- Denúncia: 1

Total: 1

Canal: E-sic

- Reclamação: 1
- Solicitação de informação: 1

Total: 2

Canal: Telefone

- Solicitação de informação: 11

Vale destacar que do total de demandas atendidas no período (80 manifestações), 51,89% foram recepcionadas através do e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@camaramontemor.sp.gov.br), 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 8,75% do total.

NOTA: Atendendo a norma federal (Lei 12527/11 – Lei de Acesso a Informação), é realizado anualmente um levantamento dos pedidos de solicitação de informação recebidos por esta casa legislativa.

Portanto, no ano de 2021, o total de pedidos recebidos, intermediados e/ou respondidos pelo SOT foi de 27, sendo 9 por e-mail; 1 pelo E-SIC; 6 via Fala.br, via telefone 11, conforme já relacionado acima.

Dados detalhados sobre os pedidos de informação podem ser visualizados através do Relatório Estatístico disponível em:

www.camaramontemor.sp.gov.br/menu-acesso-informacao/rel-anual-est.

Pontos recorrentes das manifestações:

Durante o período avaliado, por se tratar de um ano “atípico”, onde o país enfrenta uma epidemia (Coronavírus) desde 2020, verificou-se uma alta demanda recebida

Rua Ruge 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”

referente ao auxílio emergencial que o governo disponibilizou aos cidadãos devido a este episódio.

Todas elas foram atendidas e encaminhadas ao órgão responsável por tal demanda, bem como todos receberam orientações de canais de atendimento que poderiam auxiliar melhor na resolução de suas necessidades, uma vez que trata-se de um programa do governo federal.

No que se refere ao nosso município, foi verificado um alto recebimento de demandas sobre problemas pontuais da cidade, como por exemplo: problemas com transporte, perturbação de sossego, aglomeração, limpeza, entre outros.

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 melhora no atendimento e fornecimento de respostas por parte da Presidência/ Chefia de Gabinete da Presidência da Câmara às manifestações apresentadas (ponto levantado em relatório anual anterior).

Porém 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.

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, verificou-se novamente, em geral, o empenho dos parlamentares (seja na elaboração de proposições, seja na intermediação e/ou diálogos acerca das demandas recebidas



Câmara Municipal de Monte Mor

“Palácio 24 de Março”

por eles) e dos servidores da Casa (no atendimento a pedidos de informação e a manifestações relacionadas aos diversos setores).

Principais pendências

Neste ano de 2021, tivemos a aprovação da resolução que regulamenta a gestão documental desta câmara municipal, porém ainda como principal pendência, podemos apontar 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 já foi protocolado e aguarda o desenrolar dos trâmites.

Principais atividades desenvolvidas no ano de 2021

Em julho de 2021, houve a troca de ouvidor e secretária através da portaria nº 61/2021. Ambas, antes de assumir os cargos realizaram capacitações sobre o assunto ouvidoria e transparência para só então assumir seus cargos.

Desde então, após período de transição as principais atividades desenvolvidas por esta comissão foram:

- Revisão do projeto de Resolução do Serviço de Ouvidoria e Transparência e novo encaminhamento deste para aprovação. Após revisão foi retirado deste a parte de gestão documental, a qual, após avaliação, verificou-se que a mesma seria melhor desenvolvida por setor responsável, com criação de comissão especializada e apoio do bibliotecário da casa (resolução de gestão documental já encontra-se aprovada e comissão já está formada).

- Revisão do formulário de pesquisa interna para que a mesma seja realizada novamente no ano de 2022

- Atendimento dentro do prazo de todas as demandas recebidas pela equipe do SOT.

- Participação em diversas capacitações de atualização acerca do assunto ouvidoria e transparência, além de participação em cursos e lives para capacitação sobre o assunto “LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados”, lei aprovada no ano de 2021 e que deverá ser implementada nesta casa legislativa em breve. Todos os cursos e

Rua Ráge 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”

lives contaram com certificados que foram entregues ao RH e arquivados em pasta própria desta comissão na rede de computadores desta câmara (servidor).

- 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).

Transparência e acesso a informação

Semestralmente é desenvolvido por esta comissão o documento “diagnóstico da transparência” o qual aponta as principais necessidades de adequações relacionadas às políticas de transparência pública, acesso à informação e ouvidoria. Este documento é entregue à controladoria interna desta casa legislativa, sendo o último emitido em janeiro de 2022.

Dentre os tópicos citados no documento, aqueles principais que ainda não foram atendidos por esta casa legislativa são:

- Divulgação da remuneração individualizada de cada servidor desta casa legislativa , discriminando valor bruto do salário, vale alimentação, adicionais, gratificação, etc.
- Divulgação clara dos valores devolvidos ao executivo.
- Regulamentação do Serviço de Ouvidoria e Transparência
- Elaboração de instrução normativa que apresente as responsabilidades de cada setor quanto a divulgação de documentos públicos no site

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 a informação, bem como manter o serviço de ouvidoria trabalhando com excelência no atendimento das demandas.

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”

Equipe SOT

Monique Barrenha – Ouvidora

Bruna Sayure – Secretária

Cirlene Gonçalves – Membro

Marcos Roberto de Oliveira – Membro

Paulo Henrique Faltz – Membro