



**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

**2019**

Em cumprimento ao disposto no artigo 3º, inciso VIII da Resolução nº 342/19, encaminho o relatório sobre a gestão das atividades da Ouvidoria relativas ao ano de 2019.

O presente relatório é composto por 9 laudas e tem como objetivo consolidar as manifestações encaminhadas por usuários de serviços e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

Ressalte-se que, em razão da exigência do artigo 3º, parágrafo único da Resolução nº 342/19, o relatório deverá ser integralmente disponibilizado na internet.



## SUMÁRIO

1. DA OUVIDORIA .....	3
2. ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS .....	5
3. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA .....	8
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	8



## **1. DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Câmara de Campo Limpo Paulista foi instituída pela Resolução nº 342, publicada em 03/09/2019, e é um canal aberto para o recebimento de solicitações de providências, reclamações, sugestões, críticas, elogios, denúncias e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências (artigo 1º da Resolução nº 342/19).

Conforme determina o artigo 2º da Resolução nº 342/19, Ouvidoria está diretamente vinculada à Presidência da Câmara Municipal e será dirigida por servidor efetivo, portador de diploma de nível superior, remunerado mediante função gratificada.

A função de Ouvidor possui as seguintes atribuições:

*Art. 3º Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal:*

*I – promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;*

*II – acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;*

*III – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;*

*IV – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na legislação sobre os direitos do usuário dos serviços públicos;*

*V – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;*

*VI – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestação de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;*



VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes; e

VIII – elaborar anualmente relatório de gestão, consolidando as manifestações encaminhadas por usuários de serviços, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

(...)

Sendo que, no que se refere ao recebimento e a resposta de requisição dos usuários de serviços, a Ouvidoria deverá adotar o seguinte fluxograma:

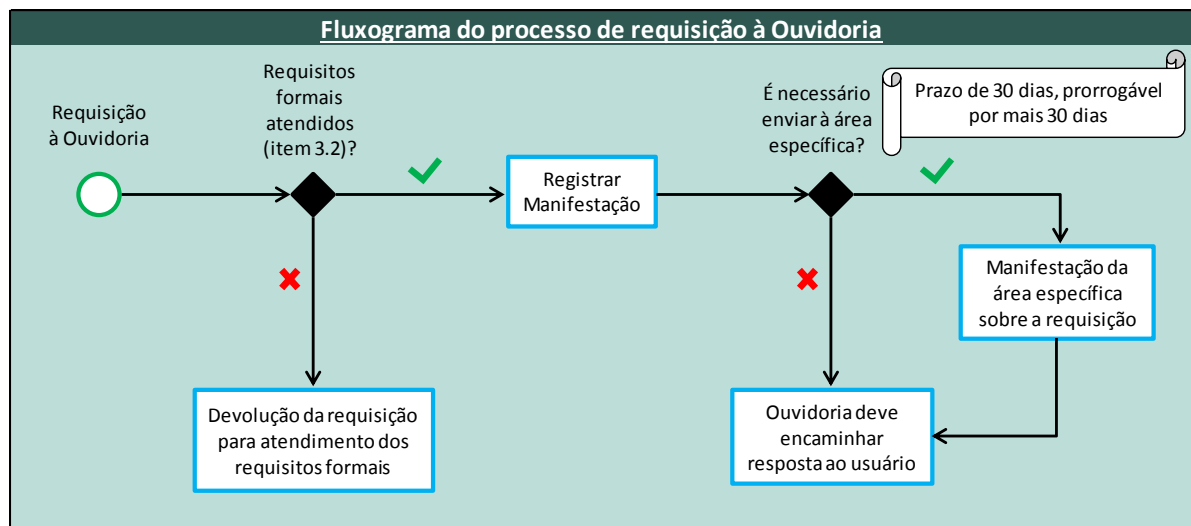


Fig. 1: Fluxograma do processo de requisição à Ouvidoria.

O usuário dos serviços poderá endereçar as suas manifestações à Ouvidoria pelas seguintes formas:

1. Presencial: Basta o usuário se dirigir à Câmara (Avenida Adherbal da Costa Moreira, nº 255, 1º andar, CEP 13.231-190, Centro, Campo Limpo Paulista), das 8 às 17 horas, de segunda à sexta-feira, exceto feriados;



2. Telefônico: O canal de atendimento telefônico é (11) 4039-1526, das 8 às 17 horas, de segunda à sexta-feira, exceto feriados;
3. Correspondência: Basta o usuário endereçar sua carta à Câmara (Avenida Adherbal da Costa Moreira, nº 255, 1º andar, CEP 13.231-190, Centro, Campo Limpo Paulista), informando nome, email (se houver), telefone de contato (se houver), assunto e a mensagem desejada;
4. Eletrônico (email): O email para contato é [contato@camaracampolimpo.sp.gov.br](mailto:contato@camaracampolimpo.sp.gov.br), e exige-se do remetente apenas que escreva seu nome, telefone de contato (se houver), assunto e a mensagem; e
5. Eletrônico (“Fale Conosco”): O “Fale Conosco” é um canal aberto de comunicação entre a Câmara e munícipe, e para ser utilizado basta que o usuário informe nome, email, telefone de contato (se houver), assunto e a mensagem desejada <http://www.camaracampolimpo.sp.gov.br/FaleConosco>.

Vale destacar que a Câmara também possui outro canal eletrônico de atendimento chamado e-SIC (Serviço de Informações ao Cidadão). Contudo, essa modalidade de comunicação (e-SIC) não se destina à entrega de manifestações à Ouvidoria e sim para ter o acesso às informações públicas, conforme regula a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI). Sendo certo que, embora não seja o meio adequado, as manifestações encaminhadas à Ouvidoria por meio do e-SIC também serão respondidas.

## **2. ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

Conforme descrito no item supra, a Ouvidoria da Câmara de Campo Limpo Paulista foi instituída pela Resolução nº 342, publicada em 03/09/2019.



## *Câmara Municipal de Campo Limpo Paulista*

Todavia, mesmo antes da instituição da Ouvidoria, a Câmara respondia as solicitações de providências, reclamações, sugestões, críticas, elogios, denúncias e quaisquer outros encaminhamentos dos usuários.

Sendo que, no ano de 2019 a Ouvidoria recebeu 13 requisições dos usuários de serviços, que foi distribuída nos meses do ano da seguinte forma:

<b>Número das manifestações por mês</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
janeiro	1	7,69%
fevereiro	0	0,00%
março	2	15,38%
abril	2	15,38%
maio	2	15,38%
junho	0	0,00%
julho	1	7,69%
agosto	1	7,69%
setembro	0	0,00%
outubro	0	0,00%
novembro	2	15,38%
dezembro	2	15,38%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

Sendo que a grande maioria dos pedidos de requisição à Ouvidoria registrados foram efetuados por meio do site (92,31%), como pode ser verificado infra:

<b>Forma de atendimento</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
site	12	92,31%
email	0	0,00%
telefone	0	0,00%
presencial	1	7,69%
carta	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>



## *Câmara Municipal de Campo Limpo Paulista*

E, dessas requisições recebidas, o conteúdo das solicitações foram os seguintes:

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
legislação/atividade legislativa	3	25,00%
serviço público	3	25,00%
concursos	1	0,00%
site	0	0,00%
licitação	4	33,33%
outros	2	16,67%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

No tópico de legislação/atividade foram consideradas as solicitações de cópia de normas, solicitação de inclusão de novas hipóteses de isenção de tributo municipal, esclarecimento sobre a atividade legislativa.

Por sua vez, no assunto sobre licitação foram considerados denúncia de irregularidade em licitação realizada pela Prefeitura, e esclarecimentos sobre editais de licitação.

Os assuntos elencados como concurso dizem respeito ao pedido de esclarecimentos sobre concurso público.

Sobre serviço público foram elencados solicitações de implantação de redutor de velocidades e reclamações sobre aumento de tributos.

Já no item de “outros” foram elencados solicitações sobre o valor da Unidade de Valor Referência do Município de CLP (UVRM) e esclarecimentos sobre documentos de convênios.

O tempo médio de resposta das requisições foi em média de 24,76 dias.



### **3. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

Verifica-se que muitas solicitações recebidas dos munícipes dizem respeito ao acesso à informação, sendo que deveriam ser direcionados ao e-SIC.

Por sua vez, as solicitações recebidas de competência da Ouvidoria foram as seguintes: denúncias sobre licitação realizada pela Prefeitura, reclamações em razão de aumento de tributo e sugestões sobre reforma de norma.

Sendo que as providências adotadas pela Ouvidoria foram as seguintes:

1. As solicitações de informação e os esclarecimentos foram devidamente prestados;
2. A sugestão de mudança no Código Tributário do Município foi devidamente encaminhada aos vereadores;
3. A denúncia a respeito de licitação da Prefeitura foi devidamente encaminhada aos vereadores, visto que eles possuem a competência de fiscalizar o Poder Executivo.

### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As denúncias e as sugestões recebidas pela Ouvidoria não tratam sobre possíveis falhas ou melhorias, respectivamente, na prestação do serviço público da Câmara de Campo Limpo Paulista.





## *Câmara Municipal de Campo Limpo Paulista*

Contudo, embora não haja estes apontamentos pelos munícipes, há fatores que podem ser melhorados pela Ouvidoria.

Conforme exposto acima, o tempo médio de resposta foi de 24,76 dias, sendo assim, recomenda-se que o tempo de resposta seja menor.

Também se recomenda que no site oficial da Câmara seja criada uma página específica para o registro de solicitações à Ouvidoria, inclusive por indivíduos não cadastrados.

Campo Limpo Paulista, 19 de junho de 2020.

---

Leandro Regonato  
Controle Interno

Ciente:

---

Antonio Fiaz Carvalho  
Presidente