



CÂMARA MUNICIPAL
DE
CAMPO LIMPO PAULISTA

OUVIDORIA
2020



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

2020

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 2020.

O presente relatório é composto por 10 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	7
4. DAS MELHORIAS IMPLANTADAS NA OUVIDORIA DA CÂMARA.....	8
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	9



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:

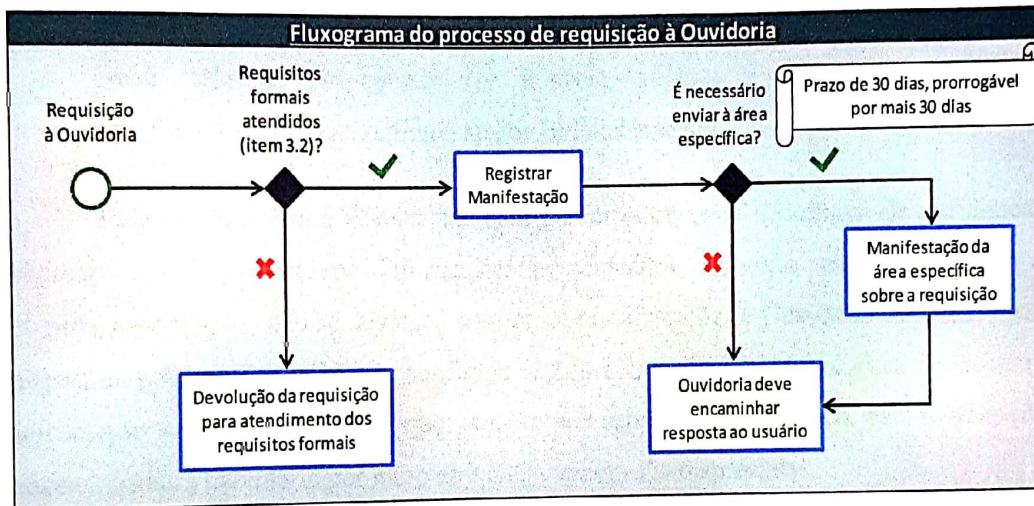


Fig. 1: Fluxograma do processo de requisição à Ouvidoria.

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, 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 são respondidas.

2. ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No ano de 2020 a Ouvidoria recebeu 19 requisições dos usuários de serviços, que foram distribuídas nos meses do ano da seguinte forma:



Câmara Municipal de Campo Limpo Paulista



Número das manifestações por mês	Quantidade	Percentual
janeiro	2	10,53%
fevereiro	2	10,53%
março	4	21,05%
abril	0	0,00%
maio	1	5,26%
junho	1	5,26%
julho	3	15,79%
agosto	0	0,00%
setembro	2	10,53%
outubro	3	15,79%
novembro	1	5,26%
dezembro	0	0,00%
TOTAL	19	100,00%

Sendo que a grande maioria dos pedidos de requisição à Ouvidoria registrados foram efetuados por meio do site (94,74%), como pode ser verificado infra:

Forma de atendimento	Quantidade	Percentual
site	18	94,74%
email	1	5,26%
telefone	0	0,00%
presencial	0	0,00%
carta	0	0,00%
TOTAL	19	100,00%

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



Assunto	Quantidade	Percentual
legislação/atividade legislativa	8	42,11%
serviço público	6	31,58%
concursos	0	0,00%
site	0	0,00%
licitação	0	0,00%
outros	5	26,32%
TOTAL	19	100,00%

Por fim, o tempo médio de resposta das requisições foi em média de 2,53 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: esclarecimento de legislação, reclamações de prestação de serviços públicos, solicitação e pedido de fiscalização de serviços públicos prestados pela Prefeitura, cópia de processos legislativos, reclamações relacionadas à perturbação do sossego, sugestão de mudança de legislação, esclarecimento sobre débitos inscritos em dívida ativa.

Sendo que as providências adotadas pela Ouvidoria foram as seguintes:

1. As solicitações de informação e os esclarecimentos foram devidamente prestados;
2. Cópias de processos legislativos foram devidamente encaminhadas;



3. A sugestão de mudança na legislação municipal foi devidamente encaminhada aos vereadores;
4. Os pedidos de solicitação de fiscalização dos serviços públicos da Prefeitura foram encaminhados aos Srs. Vereadores para as providências pertinentes, tendo em vista a atribuição de fiscalização e controle dos atos do Poder Executivo que devem ser exercidas pela Câmara Municipal (artigo 3º do Regimento Interno).

4. DAS MELHORIAS IMPLANTADAS NA OUVIDORIA DA CÂMARA

No relatório de gestão da Ouvidoria do exercício de 2019, foi proposta a redução no tempo de resposta das solicitações, que naquele exercício era de 24,76 dias.

Também naquela oportunidade foi proposto a criação de uma página específica para o registro de solicitações à Ouvidoria, que atenda tanto indivíduos cadastrados como os não cadastrados (solicitação anônima).

Pois bem, a referida meta de redução do tempo de resposta foi alcançada, visto que no exercício de 2020 o tempo de resposta foi de apenas 2,53 dias.

Além disso, conforme pode se verificar no link <http://www.camaracampolimpo.sp.gov.br/Ouvidoria/Index>, foi criada a opção de registro de solicitações à Ouvidoria na forma anônima.



ADICIONAR NOVA SOLICITAÇÃO

Clique nos botões abaixo de acordo com sua necessidade. A Etapa 1 é destinada a novos cadastros, enquanto a Etapa 2 é destinada a pessoas já cadastradas.

Etapa 1 Quero me cadastrar	Etapa 2 Já sou cadastrado	Etapa 3 Solicitação Anônima
-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

CONSULTA DE PROTOCOLOS

Para o acompanhamento de sua solicitação informe o número de protocolo:

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As solicitações 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.

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

Neste sentido, proponho incentivar os servidores públicos da Câmara a utilizarem o sítio eletrônico da Ouvidoria para realizar solicitações, reclamações, inclusive de forma anônima.

AK



Câmara Municipal de Campo Limpo Paulista



Também se recomenda que no site oficial da Câmara seja criada uma página específica para expor as respostas das indagações relevantes, garantindo-se, em todos os casos, o sigilo dos dados que permitiriam a identificação dos usuários.

Campo Limpo Paulista, 28 de maio de 2020.

Leandro Regonato

Leandro Regonato
Controle Interno

Ciente:

Diego Henrique Ito

Diego Henrique Ito
Presidente