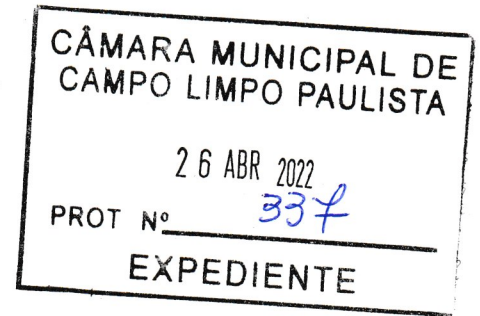




RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

2021



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 2021.

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	6
3. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	8
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	8

1

H



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;



Câmara Municipal de Campo Limpo Paulista

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:

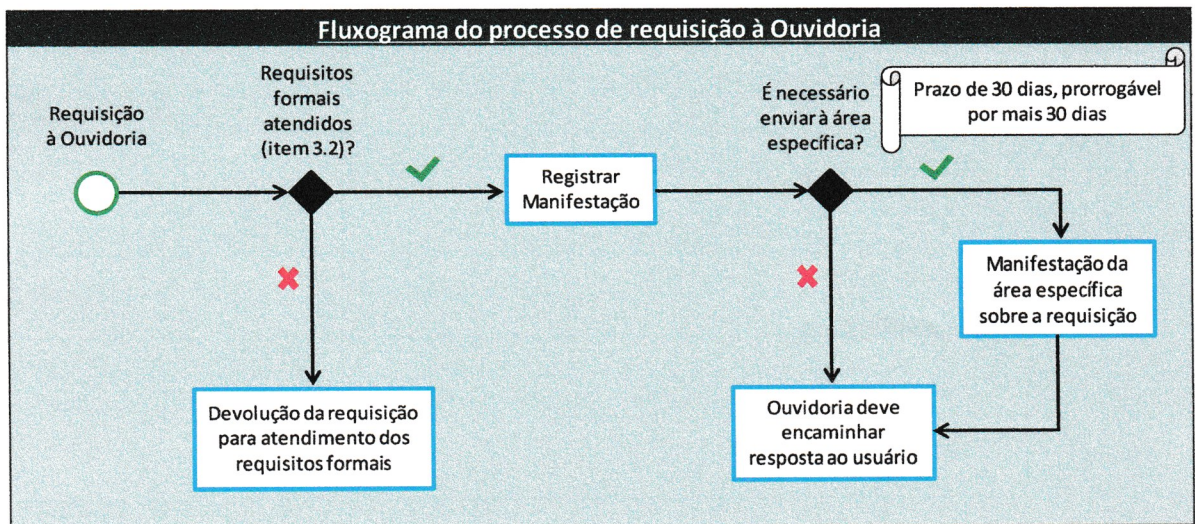


Fig. 1: Fluxograma do processo de requisição à Ouvidoria.

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 9 às 17 horas, de segunda à sexta-feira, exceto feriados;



Câmara Municipal de Campo Limpo Paulista

2. Telefônico: O canal de atendimento telefônico é (11) 4039-1526, das 9 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 ouvidoria@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.

[Handwritten signatures]



2. ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No ano de 2021 a Ouvidoria recebeu 93 requisições dos usuários de serviços, que foram distribuídas nos meses do ano da seguinte forma:

Número das manifestações por mês	Quantidade	Percentual
janeiro	2	2,15%
fevereiro	0	0,00%
março	27	29,03%
abril	18	19,35%
maio	14	15,05%
junho	6	6,45%
julho	2	2,15%
agosto	6	6,45%
setembro	8	8,60%
outubro	3	3,23%
novembro	5	5,38%
dezembro	2	2,15%
TOTAL	93	100,00%

Sendo que todos os pedidos de requisição à Ouvidoria registrados foram efetuados por meio do site, como pode ser verificado infra:

Forma de atendimento	Quantidade	Percentual
site	93	100,00%
email	0	0,00%
telefone	0	0,00%
presencial	0	0,00%
carta	0	0,00%
TOTAL	93	100,00%

[Handwritten signatures]

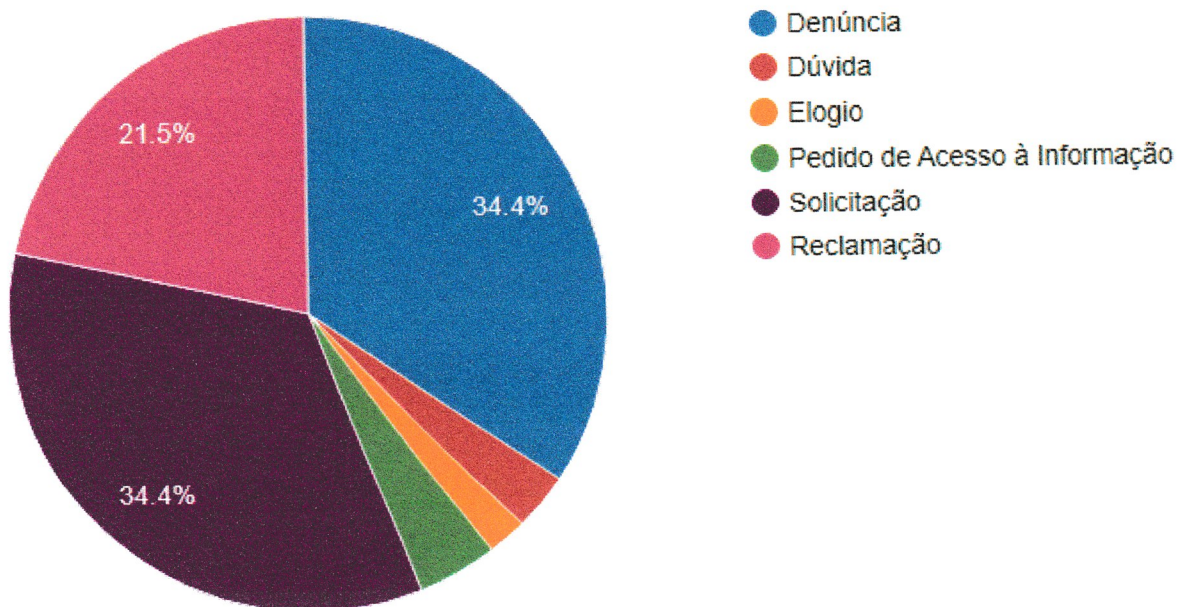


Câmara Municipal de Campo Limpo Paulista

E, dessas requisições recebidas, o tipo das manifestações foram os seguintes:

Assunto	Quantidade
denúncia	32
dúvida	3
elogio	2
pedido de acesso à informação	4
solicitação	32
sugestão	0
Reclamação	20
TOTAL	93

Representadas no gráfico infra:



Por fim, o tempo médio de resposta das requisições foi em média de 4 dias.



3. AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Verifica-se que a grande maioria das solicitações dos munícipes dizem respeito à reclamações e/ou solicitações de serviços públicos, que deveriam ser direcionados à Ouvidoria do Poder Executivo.

Sendo que as providências adotadas pela Ouvidoria, sempre com respaldo jurídico, 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, quando assim sugerido pelo corpo jurídico, 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. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A grande maioria das solicitações e as sugestões recebidas pela Ouvidoria ainda 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

As melhorias sugeridas no relatório de gestão da Ouvidoria do exercício de 2020 ainda não avançaram, portanto, ficam como um objetivo a ser atingido no próximo ano e os reitero infra.

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

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, 26 de abril de 2021.

André Falasca Soares Bueno
Ouvidoria

Ciente:

Diego Henrique Ito
Presidente

Leandro Regonato
Controle Interno