

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE FRANCISCO SÁ – MG
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL
AVENIDA GETÚLIO VARGAS, 1.014 – CENTRO.
FRANCISCO SÁ – MG CEP: 39.580-000

Relatório Anual **O u v i d o r i a**

OUVIDOR: ANDERSON CLAYTON MARTINS ROCHA
SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL EFETIVO
MATRÍCULA: 00030
DATA DESTE RELATÓRIO: 16/12/2020

*O presente servidor público municipal foi formalmente **Designado Ouvidor** da Câmara Municipal de Francisco Sá, localizada no norte do estado de Minas Gerais, por meio da **Resolução n.º 03/2020 de 29 de Junho de 2020**. A **Função Gratificada de Ouvidor** foi criada pela **Lei Municipal n.º 1.752 de 06 de Maio de 2020** alterou o anexo III da Lei n.º 1.400 de 23 de julho de 2012 já anteriormente alterado pela Lei n.º 1.572 de 15 de Julho de 2015 que “Dispõe sobre o Plano de Cargos, Carreiras e Vencimentos da Câmara Municipal de Francisco Sá, reorganiza sua estrutura administrativa e dá outras providências.” A **Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG** foi instituída em 09 de Março de 2020, por meio da **Resolução n.º 02/2020**. (Em anexo).*

01. Apresentação

Ainda há muito que se avançar até amadurecermos um sistema que se caracterize pela existência de instituições consolidadas, autônomas, complementadas pela Democracia Participativa, mecanismo que permita ampliar o poder do Cidadão.

Neste contexto, as Ouvidorias têm papel relevante, tanto no plano do Poder Executivo quanto do Legislativo. Ao Ouvidor cabe incentivar o cidadão a fazer valer os seus direitos. Ele deve cobrar, das mais diversas instâncias a prestação de serviço de qualidade. Para isso, precisa acolher e analisar rapidamente as reclamações e sugestões dos usuários que se sintam prejudicados ou preteridos, dando a eles uma satisfação em tempo razoável, estimulando o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados.

Vale destacar ainda que, sob a responsabilidade desta Ouvidoria como ferramentas capazes de nortear os trabalhos moldando-os na eficiência, eficácia, transparência e legalidade costumeiramente esperados do Poder Legislativo estão: os dados do sítio oficial da Câmara, a Lei de Proteção de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos da Administração Pública (Lei 13.460/2017), Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e Portal da Transparência.

Por fim, é com satisfação que se pode anunciar que, com estes propósitos supramencionados se instalou e funcionou neste seu primeiro ano a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá; como mais um instrumento que a sociedade terá a seu dispor, a fim de acompanhar os trabalhos legislativos e a atuação de cada agente político.

02. Do Relatório

Analisando os dados extraídos das solicitações dos usuários, bem como das soluções apresentadas foi possível estabelecer um rede de informações capaz de traduzir em números, o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá, neste seu primeiro ano de funcionamento. E neste contexto, os dados organizados/estratificados mostram que:

Houve um total de **4 consultas** à Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá em 2020. Destas, uma (1) consulta foi feita pelo mesmo usuário, abordando a mesma solicitação. A análise dos dados segue a mesma adotada pelo sítio eletrônico da Câmara Municipal de Francisco Sá, neste caso, considerando todas as manifestações para efeito de apuração quantitativa.

Em relação à QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES, LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO SUA CLASSIFICAÇÃO em: reclamação, sugestão, elogio, informação, assunto não pertinente: **4,00** (100,00%) foram relacionadas à **Solicitação de Informação**.

Em relação ao CANAL DE COMUNICAÇÃO utilizado, considerando uma divisão/classificação em: e-mail, por telefone, presencial, pelo site ou por carta: **4,00** (100,00%) foram utilizando-se do **Sítio Eletrônico da Câmara Municipal de Francisco Sá**.

Em relação ao ÓRGÃO DIRECIONADO DA DEMANDA, todas as **4** consultas (100,00%) tiveram como **alvo a Câmara Municipal de Francisco Sá**, neste caso; não necessitando de buscar respostas em outros órgãos.

Em relação ao GÊNERO QUE MAIS CONSULTOU: **3,00** (75,00%) foram feitos por usuários do **sexo Masculino**. Apenas **1,00** (25%) foi feita por usuário do **Sexo Feminino**.

Quanto à CLASSIFICAÇÃO PESSOA FÍSICA (PF) E PESSOA JURÍDICA (PJ) **3,00** (75,00%) foram feitos por usuários **Pessoa Física (PF)**. E **1,00** (25%) foi feita por usuário/representante de **Pessoa Jurídica**.

Em relação ao PONTO GEOGRÁFICO DE ONDE PARTIU A CONSULTA: **3,00** (75,00%) foram feitos por usuários de **Francisco Sá**. E **1,00** (25%) foi feita por usuário de **Outra Cidade (Estado de Minas Gerais)**.

Quanto ao ASSUNTO TRATADO: **3,00** (75,00%) foram com questões relacionadas aos **Vereadores**. E **1,00** (25%) relacionada a **Outros Assuntos**.

Quanto a RESPONDER À PESQUISA DE SATISFAÇÃO: **3,00** (75,00%) **Não Quiseram ou Não Souberam Responder**. E apenas **1,00** (25%) **Responderam às Perguntas**.

Quanto a ESBOÇAR SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO: **1,00** (33,33%) usuário **Não Comentou**; mais **1,00** (33,33%) usuário **Se Disse Insatisfeito** com os dados que obteve como resposta e 1 (33,33%) usuário, **Revelou satisfação com a atendimento recebido**.

Ao usuário (a) insatisfeito (a) foi feito um acompanhamento mais detalhado e orientado no sentido de que as solicitações feitas por meio da Ouvidoria são públicas e podem/devem ser visualizadas por todos como ensina a norma.

Esclarecido ainda de que não há, em hipótese alguma, identificação do solicitante, salvo os casos em que, equivocadamente, o mesmo se identifique em sua solicitação. Por fim, de que qualquer situação que não se enquadrasse nestas orientações deveria ser procurada a Secretaria da Câmara para uma melhor avaliação da demanda.

Em relação ao TEMPO DE RESPOSTA AO USUÁRIO, considerando o prazo máximo legal de 30 dias: **3,00 (75,00%) Ultrapassaram o Prazo Limite**; e apenas 1 (25,00%) ocorreu resposta, **Dentro do Prazo Limite**.

Esta demora na resposta às demandas feitas ocorreu pelo fato da incerteza da Câmara inicialmente em como se faria a implantação e gestão do seu sistema de Ouvidoria. Todavia, em meio a isso a população já tinha conhecimento dessa nova ferramenta. E já havia inclusive feito uso da mesma. Só depois de transcorrido o prazo, mas no decurso de todo empenho na busca para implantação de sua Ouvidoria, foi que fora visualizada que a ferramenta já existia e estava inclusive em curso. A data das primeiras respostas, já atrasadas, é inclusive a mesma data de 08/01/2020. Vale lembrar ainda que esta data é na verdade apenas dois dias pós retorno do recesso do final do ano de 2019. O recesso pela Portaria nº 51/2019 do Poder Executivo Municipal definiu o período de 26/12/2019 à 03/01/2020 (sexta-feira). Vale lembrar ainda que a Câmara nesta data não possuía legislação regulamentando a Ouvidoria e muito menos Ouvidor definido.

Por fim, em relação ao STATUS DA DEMANDA, nesta data: **4 (100,00%) das demandas foram respondidas** aos usuários solicitantes.

Ouvidoria — Câmara Municipal de Francisco Sá

franciscosasa.mg.leg.br/ouvidoria

Mapa do Site | Acessibilidade | Contato | Contraste | Acessar | VLibras

Buscar no Site

Página Inicial | Ouvidoria | Perguntas Frequentes | RSS

Você está aqui: Página Inicial / Ouvidoria

Sobre a Câmara

Acesso

História

Função e Definição

Estrutura

Noticias

Clipping

Agenda de Eventos

Galeria de Fotos

Galeria de Vídeos

Galeria de Áudios

Regimento Interno

Departamentos

Publicações (2015 - 2019)

Processo Legislativo

Parlamentares

Legislaturas

Ordem do Dia

Mesa Diretora

Comissões

Leis

Legislação Estadual

Legislação Federal

Pesquisar no LexML

Leis Municipais

Decretos Municipais

Resoluções

Lei Orgânica, Estatuto do Servidor,

Ouvidoria

por Interlegis — última modificação 07/04/2020 17h46

Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC), que controla as demandas dos cidadãos à Casa Legislativa, permitindo seu acompanhamento e pesquisas.

Adicionar nova solicitação

Consultar solicitação

Número de protocolo

Solicitações abertas

Assunto	Status atual	Enviado	Modificado
Solicito os nomes, endereços e CNPJs das Empresas nas quais os Vereadores fizeram cursos no ano passado	Resolvida	06/02/2020	20/02/2020 10h53
DESPESAS DE VIAGENS DOS VEREADORES EM 2019	Resolvida	29/11/2019	08/01/2020 14h22
DESPESAS DE VIAGENS DOS VEREADORES EM 2019	Resolvida	27/11/2019	08/01/2020 14h18
LEI Nº 1629, DE 01 DE AGOSTO DE 2016 .	Resolvida	18/11/2019	08/01/2020 10h38

Estatísticas das Solicitações

Status	Quantidade
Pendente	0
Aceita	0
Tramitando	0
Rejeitada	0
Resolvida	4

Leis Orgânica, Estatuto do Servidor,

trinciar

PT 10:14 16/12/2020

Acesso à Informação

Mídias Sociais

TV Legislativa

Rádio Legislativa

Pesquisa de Opinião

Gostou do novo site?

Sim, gostei

Não gostei

Pode melhorar

Total de votos: 13

Acompanhe a Câmara

[unsubscribe](#)

Pesquisar no BuscaLeg

03. Da Pesquisa de Satisfação do Usuário - Questionário

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Após a resolução da demanda encaminhada pela Ouvidoria da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ solicitamos que você responda ao questionário, para que possamos aferir a qualidade do trabalho desenvolvido, bem como verificar sua efetividade.

Assinale portanto uma das alternativas de cada questão abaixo:

QUESTIONÁRIO

1. Você classifica a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ como:

(A) Ótima (B) Boa (C) Regular (D) Insatisfatória

2. A Ouvidoria da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ respondeu sua comunicação em tempo:

(A) Curto (B) Normal (C) Demorado

3. A resposta da Ouvidoria da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ à sua demanda foi:

(A) Satisfatória (B) Insatisfatória

4. Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ?

(A) Sim (B) Não

Agradecemos a sua participação e enfatizamos que você contribui para a o aperfeiçoamento dos serviços desta Ouvidoria.

Anderson Clayton Martins Rocha
Servidor da Ouvidoria

Câmara Municipal de Francisco Sá
Av. Getúlio Vargas, nº 1.014 – Centro – Francisco Sá – MG – CEP 39.580-000
Telefone: (38) 3233-1494/1155 E-mail: ouvidoria.camara.fs@hotmail.com

04. Considerações finais

O ano de 2020 foi um ano atípico. Em função da pandemia do Novo Corona Vírus (*Sars-Cov-II*) “*Covid-19*”, diversas atividades não tiveram seu andamento de forma regular. O foco, a atenção da maioria das pessoas e entidades espalhadas pelo mundo todo, foi e neste momento de encerramento do ano, continua a ser a *Covid-19*. Sendo assim, pela abrangência, deve ser considerada também dentro das variáveis que influenciaram o pouco uso, a pouca preocupação neste momento, com questões que pudessem ser tratadas por meio deste Canal de Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá.

Outro ponto, porém, deve ser salientado no que diz respeito a ajudar para que esta utilização se faça de forma mais efetiva. E isto se encontra diretamente relacionado com a maior divulgação desta nova ferramenta: nas reuniões da Câmara, em cartazes, na página na Câmara no Facebook e no próprio sítio eletrônico da Câmara Municipal de Francisco Sá.

A avaliação final para a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá em 2020 é positiva. Num ano de implementação, todos os recursos encontrados que pudessem colocar a Ouvidoria numa posição melhor, dentro do contexto de um período atípico como este, foram utilizados. Isto levando em consideração pesquisas feitas em material na internet inclusive disponibilizado pelo próprio TCEMG. Com isto, daqui pra frente, restará o aperfeiçoamento constante da ferramenta de forma a servir a população da melhor maneira possível.

Anderson Clayton Martins Rocha
Servidor
– Ouvidor da Câmara Municipal de Francisco Sá –

Anexos



CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Getúlio Vargas, 1014 - Cx. Postal 3 - Cep 39.580-000 - Francisco Sá - MG
Telefone: (38) 3233-1494 - Fax: (38) 3233-1155 - email.: camarafs@uai.com.br

RESOLUÇÃO Nº. 02/2020

“Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá e dá outras providências.”

O Presidente da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG, no uso de suas atribuições, promulga a seguinte Resolução:

RESOLUÇÃO:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá, canal permanente de comunicação e interlocução com a sociedade que permite o recebimento de manifestações, denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências, bem como a função de Ouvidor.

Art. 2º Compete a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá:

- I – receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de pessoas físicas e/ou jurídicas dirigidas à Câmara Municipal;
- II – organizar os canais de acesso do Cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;
- III – orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria da Câmara Municipal;
- IV – responder as questões ou prestar informações aos cidadãos e as entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos legislativos e administrativos de seus interesses;
- V – manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços de Ouvidoria;
- VI – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- VII – elaborar relatório semestral das atividades da Ouvidoria para a Mesa Diretora;
- VIII – executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou atribuídas pela Mesa Diretora.
- IX - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;





CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Getúlio Vargas, 1014 - Cx. Postal 3 - Cep 39.580-000 - Francisco Sá - MG
Telefone: (38) 3233-1494 - Fax: (38) 3233-1155 - email.: camarafs@uai.com.br

- X - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- XI - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- XII - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei 13.460/2017;
- XIII - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei 13.460/2017;
- XIV - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- XV - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 3º A função de Ouvidor será desempenhada por servidor efetivo, nomeado pelo Presidente.

Parágrafo único. O Ouvidor da Câmara Municipal de Francisco Sá será devidamente nomeado por instrumento próprio, fará jus a gratificação prevista em lei pelo desempenho de suas funções.

Art. 4º Compete ao Ouvidor:

- I – exercer a função de execução e coordenação da alimentação das informações do sítio eletrônico da Câmara Municipal, de acordo com a Lei (federal) nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei Complementar (federal) nº 131, de 2009 (Portal da Transparência).
- II – exercer a função de representante do cidadão junto à instituição;
- III – responder às demandas da sociedade: agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- IV – facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria, desburocratizando seus procedimentos;
- V – encaminhar as questões ou sugestões apresentadas à área competente, acompanhando sua apreciação;
- VI - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário, visando ao adequado atendimento à sociedade e a otimização da imagem institucional.
- VII - identificar e sugerir mudanças nos fluxos de documentos que devem ser deixados a disposição do público, em consonância com o que preconiza a Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso Informação – sobre a disponibilidade de documentos ao requerente, observando o prazo legal e a proteção da informação sigilosa e o ambiente interno para disponibilização de material objeto de requisição de informação;
- VIII - realizar estudos analíticos dos casos críticos conforme histórico de solicitações e de reclamações. Identificar através das análises de reclamações o que gerou a insatisfação ou denúncia – sugere junto a Mesa Diretora soluções de acordo com estudo





CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Getúlio Vargas, 1014 - Cx. Postal 3 - Cep 39.580-000 - Francisco Sá - MG
Telefone: (38) 3233-1494 - Fax: (38) 3233-1155 - email.: camarafs@uai.com.br

de caso, retornando ao requerente, posterior à determinação da Mesa Diretiva e parecer jurídico, se for o caso;

IX - realizar a guarda de toda a informação requerida e disponibilizada em meio digital ou não, observando o prazo legal;

X - identificar junto ao Sítio da Câmara – se todos os meios de divulgação das informações à sociedade estão disponíveis de forma objetiva para o entendimento e atendimento da coletividade;

XI - alimentar o sítio eletrônico da Câmara com informações recentes e de fundamental interesse público, assim como informações de interesse do Poder Legislativo;

XII - revisar textos no sítio eletrônico da Câmara, remetendo as devidas correções aos responsáveis contratados pela disponibilidade e gestão da página;

XIII - conferir a disponibilidade do sítio da Câmara diariamente.

XIV – observar o disposto no artigo 2º desta Resolução

Parágrafo Único: Quando as informações previstas no inciso I puderem ser migradas diretamente de sistemas administrados pelos órgãos e setores da Câmara, sem necessidade de tratamento da informação, tais órgãos e setores serão os responsáveis pela alimentação dos dados.

Art. 5º O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão.

Art. 6º São procedimentos a serem observados pelo Ouvidor, dentre outros previstos nesta ou em outras normas:

I – solicitar informações e documentos à instituição;

II – participar de reuniões pelas quais manifestar interesse e relevância ao desempenho da função;

III – solicitar esclarecimentos dos servidores, para atender às demandas;

IV – propor modificações nos procedimentos para melhoria permanente;

V – buscar as eventuais causas da deficiência do serviço;

VI – responder às demandas da sociedade: dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, da forma mais célere possível, com clareza e objetividade;

VII – comunicar formalmente a Direção da Câmara e ao Órgão de Controle Interno os casos de reincidência no descumprimento da atualização permanente das informações pertinentes à Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), à Lei Complementar (federal) nº 131, de 2009 (Portal da Transparência) e Lei de Proteção de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos da Administração Pública (Lei 13.460/2017);

VIII – atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IX – resguardar o sigilo das informações;

X – acompanhar o processo legislativo e demais processos pertinentes no site da instituição, reportando-se diretamente aos órgãos responsáveis acerca de eventual descumprimento ou inconformidade para a solução; em caso de persistência do descumprimento ou inconformidade, deverá alertar formalmente a direção da Câmara e o Órgão de Controle Interno;

XI – pautar-se pelo princípio da publicidade da coisa pública;





CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Getúlio Vargas, 1014 - Cx. Postal 3 - Cep 39.580-000 - Francisco Sá - MG
Telefone: (38) 3233-1494 - Fax: (38) 3233-1155 - email: camarafs@uai.com.br

XII - produzir estatísticas periódicas indicativas do nível de satisfação dos usuários;
XIII - contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização;

Art. 7º Poderá demandar ao Ouvidor qualquer pessoa, física ou jurídica, que resida, tenha interesses ou exerça suas atividades no município de Francisco Sá.

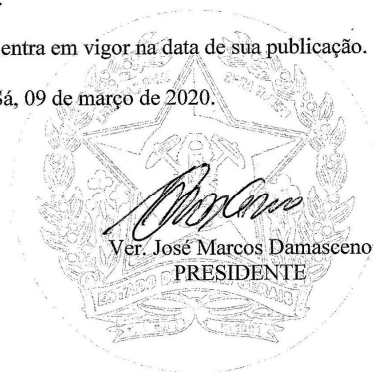
Parágrafo único. Ao final da demanda o cidadão interessado será informado sobre a solução dada ao problema, ficando assegurado o direito à informação do seu andamento, quando solicitado.

Art. 8º A Câmara Municipal de Francisco Sá instituirá um sistema de informações e esclarecimentos ao cidadão, através de número telefônico, website e endereço de correio eletrônico específicos.

Art. 9º. As despesas decorrentes desta Resolução serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 10 Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Francisco Sá, 09 de março de 2020.



Ver. José Marcos Damasceno
PRESIDENTE

