



CÂMARA MUNICIPAL DE DUMONT

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

# OUVIDORIA

**1º SEMESTRE 2020**

DUMONT SP  
2020

## Sumário

1. APRESENTAÇÃO .....	2
2. O PAPEL DA OUVIDORIA.....	2
3. LEGISTAÇÃO VIGENTE .....	3
Normativos Internos:.....	3
Leis Federais:.....	3
4. RESPONSÁVEIS PELA OUVIDORIA .....	4
5. ATIVIDADES REALIZADAS PELA OUVIDORIA .....	4
Curso de Capacitação.....	4
Manifestações.....	4
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	5

## **1. APRESENTAÇÃO**

O Presente relatório, apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Dumont com referência ao 1º Semestre de 2020, em relevância aos e-mails recebidos e respondidos, manifestações típicas de Ouvidorias junto ao Órgão durante este período. Vale ressaltar que o processo se deu com base na legislação pertinente ao sistema de ouvidorias e direitos do cidadão, sobre acesso a informação e serviços.

A ouvidoria desta Câmara foi possível através da Resolução municipal 01/2019 de um de novembro de 2019, que estabelece a criação da “Ouvidoria da Câmara municipal de Dumont” e através da Portaria 16/2019 de 18 de dezembro de 2019, a qual designa servidora municipal responsável pela Ouvidoria.

## **2. O PAPEL DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Dumont é o órgão responsável por estabelecer a meio de interlocução com a sociedade, sendo um canal para receber sugestões, denúncias, solicitações, reclamações, informações, dúvidas, críticas, elogios e quaisquer outros assuntos relacionados às atribuições e competências da Câmara.

Sendo assim, em consonância com a legislação federal que rege as atribuições da Ouvidoria em concordância com a Resolução 01/2019 elenca as atribuições da Ouvidoria da Câmara:

- I. Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de pessoas físicas e 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 aos cidadãos e às entidades quanto às providencias adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos legislativos e administrativos de interesse da comunidade;
- V. Manter sigilo, quando solicitado, sobre dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;
- VI. Efetuar organização no processamento das informações advindas das manifestações recebidas, sobre o cumprimento dos compromissos

estabelecidos nos padrões da Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011 e da Lei 13.460, de 26 de julho de 2017.

Sendo assim, a Ouvidoria da Câmara Municipal vem cumprindo o seu papel desde 2019 quando fora criada para desenvolver suas atividades.

### **3. LEGISTAÇÃO VIGENTE**

Para o andamento da Ouvidoria da Câmara municipal, foi constituído com base em legislação federal, suas normas que regem as funções, atividades e serviços da mesma, as quais estão expressas a seguir:

#### **Normativos Internos:**

##### **Resolução nº 01/2019**

Dispõe sobre a criação da “Ouvidoria da Câmara Municipal de Dumont”.

##### **Portaria nº 16/2019**

Designa servidora para função gratificada de ouvidora da Câmara Municipal de Dumont.

##### **Resolução nº 02/1991**

Estabelece o Regimento Interno da Câmara Municipal de Dumont.

#### **Leis Federais:**

##### **Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018**

Simplificação dos Serviços Públicos.

##### **Lei nº 13.460, de 26 de julho de 2017**

Lei de Proteção e Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

##### **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**

Lei de Acesso à Informação.

#### **4. RESPONSÁVEIS PELA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Câmara Municipal conta com um quadro composto por uma servidora, designada para a função através da Portaria nº 16/2019, de 18 de dezembro de 2029.

Responsável pelo recebimento e resposta de manifestações e informações:

Daniele Minelli Santos

Os responsáveis pela Ouvidoria, cabem em sua função o recebimento, acompanhamento e tratamento de cada manifestação feita pelos usuários de serviços públicos, seja por meio presencial ou digital, prestando a devida informação e orientação.

#### **5. ATIVIDADES REALIZADAS PELA OUVIDORIA**

##### **Curso de Capacitação**

Curso promovido para capacitação dos responsáveis pela Ouvidoria: Curso – Lei 13.460 – Elaboração de Cartas de Serviços ao Usuário – EAD, promovido pelo IBEGESP. O Curso foi a distância, através da plataforma digital e contou com duração de 8 horas e término em 17 de julho de 2020 (Anexo 1).

##### **Manifestações**

Durante este primeiro semestre de 2020, as principais manifestações feitas pelos usuários foram por meio do canal eletrônico, encontrado no site da Câmara, <http://camaradumont.sp.gov.br/ouvidoria.asp> . Não houve manifestações presenciais de qualquer espécie.

As recebidas pelo site, foram encaminhadas pelo correio eletrônico: [ouvidoria@camaradumont.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaradumont.sp.gov.br), os quais de imediato foram respondidos. Vale ressaltar que o tipo de manifestação, foram assuntos informativos não pertinentes as atividades exercidas pela câmara, mas os quais mesmo assim foram respondidos.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Tendo em vista, os assuntos abordados até o momento, em relevância as atividades cabíveis à Ouvidoria neste primeiro semestre de 2020, nota-se que não houve reclamações ou manifestações pertinentes a assuntos da Câmara, todavia todos recebimentos foram atendidos e respondidos o mais breve possível. Dessa forma, tal relatório de atividades, ao ser formalizado, fica sob critério de averiguação pelos responsáveis de maneira a sua divulgação posteriormente.

Dumont, SP, 10 de julho de 2020.

**Daniele Minelli Santos**  
Ouvidora da Câmara Municipal