



CÂMARA MUNICIPAL DE DUMONT

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

# OUVIDORIA

**2º SEMESTRE 2024**

DUMONT SP  
2024

## 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
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 **2º Semestre de 2024**, 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 10/2023 de 23 de janeiro de 2023, a qual designa servidora municipal responsável pela Ouvidoria, ficando revogadas a Portaria 16/2019 de 18 de dezembro de 2019, através da Portaria 06/2023 de 12 de janeiro de 2023.

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

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Dumont é o órgão responsável por estabelecer o 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 10/2023**

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

##### **Resolução nº 01/2022**

Estabelece o Novo 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 atual nº 10/2023, de 23 de janeiro de 2023.

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

##### Manifestações

Durante este segundo semestre de 2024, 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, os quais mesmo assim respondidos (Anexo).

Para melhor verificação da demanda de manifestações foi feito a seguinte planilha:

#### DEMANDA DE MANIFESTAÇÕES

PERÍODO:

01/07/2024 à 31/12/2024

#### MANIFESTAÇÕES POR CATEGORIA

RECLAMAÇÃO/ DENU	SUGESTÃO	DÚVIDA	INFORMAÇÃO	NÃO PERTINENTE
01	00	00	00	00
			total	01

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Tendo em vista, os assuntos abordados até o momento, em relevância as atividades cabíveis à Ouvidoria neste segundo semestre de 2024, nota-se a reclamação feita não foi de referência aos trabalhos nem funcionamento da Câmara, mas pertinente a assuntos do município. A mesma foi respondida com orientações para entrar em contato com o setor responsável no Município para formalização das reclamações. Em relação aos demais pedidos não houve sugestões, nem pedido de informações, 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, 30 de dezembro de 2024.

**Daniele Minelli Santos**  
Ouvidora da Câmara Municipal