



CÂMARA MUNICIPAL DE DUMONT

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OUVIDORIA

2º 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 2º 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 gratifica 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 Segundo 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, 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 (Anexo).

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

DEMANDA DE MANIFESTAÇÕES			
PERÍODO:	01/08/2020 à 31/12/2020		
TIPO:	DATA:	E-MAIL:	RESPOSTA
Informação não pert	01/08/2020	Sem identificação	e-mail Teste

Informação não pert	01/08/2020	Sem identificação	e-mail Teste
Informação não pert	04/08/2020	Sem identificação	e-mail Teste
Informação não pert	04/10/2020	sample@email.tst	e-mail Teste
Informação não pert	09/11/2020	abf8f2af1274efb23424362021042765prx@ssemarketing.net	e-mail Teste

MANIFESTAÇÕES POR CATEGORIA				
RECLAMAÇÃO/ DENU	SUGESTÃO	DÚVIDA	INFORMAÇÃO	NÃO PERTINENTE
00	00	00	00	05
			total	05

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista, os assuntos abordados até o momento, em relevância as atividades cabíveis à Ouvidoria neste segundo semestre de 2020, nota-se que não houve reclamações ou manifestações pertinentes a assuntos da Câmara, sendo que todos enviado no semestre trataram de e-mails teste e sem identificação para resposta. Dessa forma, tal relatório de atividades, ao ser formalizado, fica sob critério de averiguação pelos responsáveis de maneira a sua divulgação posteriormente.

Dumont, SP, 31 de dezembro de 2020.

Daniele Minelli Santos
Ouvidora da Câmara Municipal