



# *Câmara Municipal de Platina*

ESTADO DE SÃO PAULO

Rua J. S. Martins, 538 - Fone/Fax: (18) 3354-1156 - CEP 19.990-000 - PLATINA - SP  
www.camaraplatina.sp.gov.br - e-mail: secretaria@platina.sp.leg.br



# *Câmara Municipal de Platina*

*Estado de São Paulo*

## RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA ANO 2022

Câmara Municipal de Platina - SP

Nº Protocolo: RI-99-24-01-2023

Etiqueta: 219

Data: 24/01/2023 - 10:52:16

Gerada por: Fernando de Oliveira

Lima



Consulta pelo site:



# *Câmara Municipal de Platina*

ESTADO DE SÃO PAULO

Rua J. S. Martins, 538 - Fone/Fax: (18) 3354-1156 - CEP 19.990-000 - PLATINA - SP  
[www.camaraplatina.sp.gov.br](http://www.camaraplatina.sp.gov.br) - e-mail: [secretaria@platina.sp.leg.br](mailto:secretaria@platina.sp.leg.br)

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	3
BASE LEGAL.....	4
FORMAS DE SE MANIFESTAR.....	4
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	4
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	5
RELATÓRIO DO SISTEMA.....	6
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	7



# *Câmara Municipal de Platina*

ESTADO DE SÃO PAULO

Rua J. S. Martins, 538 - Fone/Fax: (18) 3354-1156 - CEP 19.990-000 - PLATINA - SP  
[www.camaraplatina.sp.gov.br](http://www.camaraplatina.sp.gov.br) - e-mail: [secretaria@platina.sp.leg.br](mailto:secretaria@platina.sp.leg.br)

## **INTRODUÇÃO**

Este é o relatório referente as atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Platina/SP no ano de 2022, conforme estabelece a Lei 13.460/17, artigo 14, incisos I e II, regulamentado pelo decreto nº 9.492. O principal objetivo deste relatório é dar uma visão geral das atividades desempenhadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal durante o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano de 2022 e dar mais publicidade a essa importante ponte de ligação entre o cidadão e o Poder Público, falando da sua base legal, dos canais disponíveis para o cidadão se manifestar, da classificação das manifestações e dos dados estatísticos referentes às manifestações recebidas por esta ouvidoria durante o ano, além de buscar garantir o direito de participação dos cidadãos Platinenses na Administração Pública, para que exerçam o direito de cobrar por serviços públicos de qualidade. Para que isso seja cumprido, dentre as incumbências definidas, cabe-se destacar a função de encaminhar aos setores competentes para o fornecimento por estes, de esclarecimentos e informações acerca de atos praticados ou de sua responsabilidade, motivo de reclamações ou pedidos de informações. Sendo função da Ouvidoria, cobrar respostas coerentes a respeito das manifestações encaminhadas a outros setores e levar ao conhecimento da controladoria ou do Presidente da Câmara Municipal os eventuais descumprimentos.



# Câmara Municipal de Platina

ESTADO DE SÃO PAULO

Rua J. S. Martins, 538 - Fone/Fax: (18) 3354-1156 - CEP 19.990-000 - PLATINA - SP  
[www.camaraplatina.sp.gov.br](http://www.camaraplatina.sp.gov.br) - e-mail: [secretaria@platina.sp.leg.br](mailto:secretaria@platina.sp.leg.br)

## BASE LEGAL

A seguir estão listados os itens que compõem a base legal desta ouvidoria:

- ✚ Resolução nº 48/2021. Dispõe sobre a ouvidoria da Câmara Municipal de Platina/SP;
- ✚ Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- ✚ Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
- ✚ Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- ✚ Decreto no 9.094, de 17 de julho de 2017. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário; e,
- ✚ Decreto no 9.492, de 5 de setembro de 2018. Regulamenta a Lei no 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública Federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

## FORMAS DE SE MANIFESTAR

As formas de acesso à informação deste Legislativo estão disponibilizadas no endereço eletrônico [www.platina.sp.leg.br](http://www.platina.sp.leg.br), podendo ser requerido diretamente pelo site; por telefone pelo número 18.33541156; pelo e-mail [secretaria@platina.sp.leg.br](mailto:secretaria@platina.sp.leg.br); e, de forma presencial no prédio da Câmara Municipal na rua João de Souza Martins, 538.

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



# Câmara Municipal de Platina

ESTADO DE SÃO PAULO

Rua J. S. Martins, 538 - Fone/Fax: (18) 3354-1156 - CEP 19.990-000 - PLATINA - SP  
[www.camaraplatina.sp.gov.br](http://www.camaraplatina.sp.gov.br) - e-mail: [secretaria@platina.sp.leg.br](mailto:secretaria@platina.sp.leg.br)

De acordo com a Lei no 13.460 art. 2º inciso V, de 26 de junho de 2017, as manifestações dos usuários são classificadas em:

**Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

**Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

**Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

**Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

**Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

Além dos tipos de manifestação descritos anteriormente existem mais dois tipos de manifestação. O primeiro é a comunicação de irregularidade descrita pelo Decreto nº 9.492/2018 no 2º parágrafo do artigo 23, que é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela Lei no 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou entidade competente para sua apuração.

O último tipo de manifestação atendida por esta ouvidoria é o pedido de acesso à informação. De acordo com o artigo 10 da Lei 12.527/2011, qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode apresentar pedido de acesso a informações a órgãos e entidades públicos, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Durante o período entre 1º de janeiro de 2022 e 31 de dezembro foram feitas 18 manifestações à Ouvidoria da Câmara Municipal.

Todas as manifestações foram realizadas de forma anônima.

São relacionadas à reclamações e denúncias sobre a administração, social, educação, saúde e falta de atitude por parte dos vereadores.



# Câmara Municipal de Platina

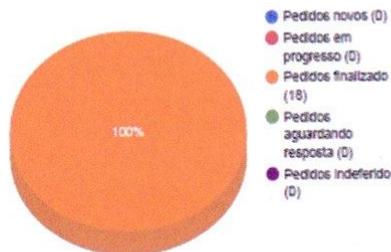
ESTADO DE SÃO PAULO

Rua J. S. Martins, 538 - Fone/Fax: (18) 3354-1156 - CEP 19.990-000 - PLATINA - SP  
 www.camaraplatina.sp.gov.br - e-mail: secretaria@platina.sp.leg.br

## RELATÓRIO DO SISTEMA

Listagem de 01/01/2022 até 31/12/2022

Atividades da Ouvidoria Pública Municipal



### Chamados - Ouvidoria Pública Municipal

Assunto	Usuário	Setor	Status	Data
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	14/12/2022
Reclamação	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	06/10/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	05/10/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	05/10/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	04/10/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	04/10/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	30/09/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	30/09/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	26/09/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	26/09/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	23/09/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	23/09/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	23/09/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	20/09/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	16/09/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	15/09/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	15/09/2022
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	15/09/2022



# Câmara Municipal de Platina

ESTADO DE SÃO PAULO

Rua J. S. Martins, 538 - Fone/Fax: (18) 3354-1156 - CEP 19.990-000 - PLATINA - SP  
www.camaraplatina.sp.gov.br - e-mail: secretaria@platina.sp.leg.br

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse relatório buscou evidenciar as atividades da ouvidoria da Câmara Municipal de Platina/SP durante o ano de 2022. Que tem como objetivo ser uma ponte da população com o Poder Legislativo Municipal, para melhorar os processos internos da Câmara e auxiliar na fiscalização do Executivo Municipal, sendo essa uma das principais funções do Poder Legislativo.

Uma vez que a ouvidoria se apresenta como uma ferramenta para a democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da Administração Pública. O ouvidor é o porta-voz do cidadão, tendo o papel de analisar e responder as manifestações/demandas enviadas pelo cidadão para que assim este tenha voz ativa dentro a Administração Pública. Essa participação permite a correção e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à sociedade por meio da ouvidoria, fortalecendo a construção de uma consciência cidadã direcionada para questões de caráter geral e interesse público.

Simultaneamente é fundamental fortalecer esse instrumento como agente da prevenção de riscos constitucionais e conflitos, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo, sendo essa uma função importante que deve ser desempenhada pela Ouvidoria.

Desta forma, as manifestações ainda que anônimas devem ser recebidas, analisadas e concluídas. Após o recebimento são levadas ao conhecimento dos Vereadores para possíveis resoluções, no entanto, apesar de algumas possuírem níveis de informações passíveis de investigação, ficou claro que não houve qualquer movimentação por parte dos parlamentares, os quais foram criticados na maioria das manifestações.

Em breve análise, é possível sugerir que o trabalho de conscientização deve ser retomado, para que a população entenda que as denúncias devem conter maior base de dados, que será garantido a proteção de identidade e para que os vereadores entendam a complexidade dessas reclamações para que ajam de forma mais proativa, eficiente e dentro dos princípios da administração pública.

FERNANDA DE OLIVEIRA LIMA  
OUVIDORA DA C. M.