



OUVIDORIA DA CÂMARA
MUNICIPAL DE PLATINA/SP



Câmara Municipal de Platina

Relatório Anual da Ouvidoria Ano 2024



OUVIDORIA DA CÂMARA
MUNICIPAL DE PLATINA/SP



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



INTRODUÇÃO

Este é o relatório referente as atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Platina/SP no ano de 2024, 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 2024 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.



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.camaraplatina.sp.gov.br, podendo ser requerido diretamente pelo *site*; por telefone pelo número 18.3354-1156; pelo e-mail secretaria@platina.sp.leg.br; e, de forma presencial no prédio da Câmara Municipal na rua João de Souza Martins, 538.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

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, 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 e 31 de dezembro de 2024 foram feitas 49 (quarenta e nove) manifestações à Ouvidoria da Câmara Municipal.

Das manifestações, apenas 3 (três) foram realizadas de forma identificada.

Pelo sistema acionado dentro do site da Câmara, aqui chamado de sistema ouv., foram 33 manifestações. Pelo e-mail da ouvidoria, 2 (dois), e redirecionadas pelo SIC, 14 (quatorze).

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

Foram feitos relatórios estatísticos e publicados no site, dando maior transparência para a gestão, onde constam as demandas, informações mais detalhadas mês a mês e gráficos, tornando mais fácil sua compreensão.



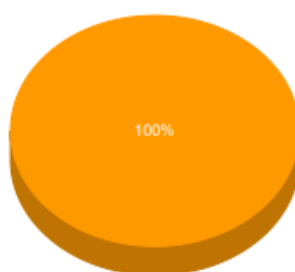
OUVIDORIA DA CÂMARA
MUNICIPAL DE PLATINA/SP



RELATÓRIO DO SISTEMA

Listagem de 01/01/2024 até 31/12/2024

Atividades da Ouvidoria Pública Municipal



- Pedidos novos (0)
- Pedidos em progresso (0)
- Pedidos finalizado (33)
- Pedidos aguardando resposta (0)
- Pedidos indeferido (0)

Chamados - Ouvidoria Pública Municipal

Assunto	Usuário	Setor	Status	Data
Reclamação	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	10/11/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	03/11/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	09/10/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	09/10/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	02/10/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	30/09/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	30/09/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	26/09/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	24/09/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	20/09/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	19/09/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	08/08/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	28/06/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	27/06/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	23/05/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	23/05/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	22/05/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	15/05/2024



OUVIDORIA DA CÂMARA
MUNICIPAL DE PLATINA/SP



Ouvidoria e-Sic



Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	15/05/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	13/05/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	08/05/2024
Solicitação	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	28/04/2024
Elogio	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	08/02/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	08/02/2024
Reclamação	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	08/02/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	08/02/2024
Elogio	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	08/02/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	08/02/2024
Reclamação	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	31/01/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	31/01/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	22/01/2024
Denúncia	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	14/01/2024
Solicitação	Solicitação Anônima	Atendente Operacional	Finalizado	08/01/2024



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse relatório buscou evidenciar as atividades da ouvidoria da Câmara Municipal de Platina/SP durante o ano de 2024. 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.

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, não foram todas respondidas, após reuniões entre vereadores, ouvidoria e servidores, passaram a receber melhor as demandas, mas ainda ficou bem longe do esperado. O Presidente buscou atender as que lhes foram enviadas, enquanto os vereadores mostraram-se pouco interessados na resolução.

Em breve análise, é possível sugerir que o trabalho interno deve ser estruturado e desenvolvido de maneira que os vereadores entendam a complexidade dessas reclamações para que ajam de forma mais proativa, eficiente e dentro dos princípios da administração pública, demonstrando um *feedback* positivo, pois, até então não houve uma interação eficiente por parte dos parlamentares.

Assim, a ouvidoria apresentou relatórios e carta de serviços, dando publicidade em tudo que lhe é proposto.

FERNANDA DE OLIVEIRA LIMA
OUVIDORA DA C. M.