

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE FRANCISCO SÁ – MG  
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL  
AVENIDA GETÚLIO VARGAS, 1.014 – CENTRO.  
FRANCISCO SÁ – MG CEP: 39.580-000

# Relatório Anual

# **O u v i d o r i a**

OUVIDOR: ANDERSON CLAYTON MARTINS ROCHA  
SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL EFETIVO  
MATRÍCULA: 00030  
DATA DESTE RELATÓRIO: 07/12/2021

*O presente servidor público municipal foi formalmente **Designado Ouvidor** da Câmara Municipal de Francisco Sá, localizada no norte do estado de Minas Gerais, por meio da **Resolução n.º 03/2020 de 29 de Junho de 2020**. A **Função Gratificada de Ouvidor** foi criada pela **Lei Municipal n.º 1.752 de 06 de Maio de 2020** alterou o anexo III da Lei n.º 1.400 de 23 de julho de 2012 já anteriormente alterado pela Lei n.º 1.572 de 15 de Julho de 2015 que “Dispõe sobre o Plano de Cargos, Carreiras e Vencimentos da Câmara Municipal de Francisco Sá, reorganiza sua estrutura administrativa e dá outras providências.” A **Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG** foi instituída em 09 de Março de 2020, por meio da **Resolução n.º 02/2020**. (Em anexo).*

## 01. Apresentação

Ainda há muito que se avançar até amadurecermos um sistema que se caracterize pela existência de instituições consolidadas, autônomas, complementadas pela Democracia Participativa, mecanismo que permita ampliar o poder do Cidadão.

Neste contexto, as Ouvidorias têm papel relevante, tanto no plano do Poder Executivo quanto do Legislativo. Ao Ouvidor cabe incentivar o cidadão a fazer valer os seus direitos. Ele deve cobrar, das mais diversas instâncias a prestação de serviço de qualidade. Para isso, precisa acolher e analisar rapidamente as reclamações e sugestões dos usuários que se sintam prejudicados ou preteridos, dando a eles uma satisfação em tempo razoável, estimulando o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados.

Vale destacar ainda que, sob a responsabilidade desta Ouvidoria como ferramentas capazes de nortear os trabalhos moldando-os na eficiência, eficácia, transparência e legalidade costumeiramente esperados do Poder Legislativo estão: os dados do sítio oficial da Câmara, a Lei de Proteção de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos da Administração Pública (Lei 13.460/2017), Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e Portal da Transparência.

Por fim, é com satisfação que se pode anunciar que, com estes propósitos supramencionados já se encontra no segundo ano de funcionamento a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá; como mais um instrumento que a sociedade terá a seu dispor, a fim de acompanhar os trabalhos legislativos e a atuação de cada agente político.

## 02. Do Relatório

Analisando os dados extraídos das solicitações dos usuários, bem como das soluções apresentadas foi possível estabelecer um rede de informações capaz de traduzir em números, o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá, neste seu segundo ano de funcionamento. E neste contexto, os dados organizados/estratificados mostram que:

Houve um total de **5 consultas** à Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá em 2021. Destas, **nenhuma** consulta foi feita pelo mesmo usuário, abordando a mesma solicitação (**em duplicidade**). A análise dos dados segue a mesma adotada pelo sítio eletrônico da Câmara Municipal de Francisco Sá, neste caso, considerando todas as manifestações para efeito de apuração quantitativa.

Em relação à QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES, LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO SUA CLASSIFICAÇÃO em: reclamação, sugestão, elogio, informação, assunto não pertinente: **4,00** (80,00%) foram relacionadas à **Solicitação de Informação** e **1,00** (20,00%) foi associada à **Sugestão**.

Em relação ao CANAL DE COMUNICAÇÃO utilizado, considerando uma divisão/classificação em: e-mail, por telefone, presencial, pelo site ou por carta: **5,00** (100,00%) foram utilizando-se do **Sítio Eletrônico da Câmara Municipal de Francisco Sá**.

Em relação ao ÓRGÃO DIRECIONADO DA DEMANDA, apenas **1** consultas (20,00%) teve como **alvo a Câmara Municipal de Francisco Sá**, neste caso; não necessitando de buscar respostas em outros órgãos.

Em relação ao GÊNERO QUE MAIS CONSULTOU: **4,00** (80,00%) foram feitos por usuários do **sexo Feminino**. Apenas **1,00** (20,00%) foi feita por usuário do **Sexo Masculino**.

Quanto à CLASSIFICAÇÃO PESSOA FÍSICA (PF) E PESSOA JURÍDICA (PJ) **2,00** (40,00%) foram feitos por usuários **Pessoa Física (PF)**. E **3,00** (60,00%) foram feita por usuário/representante de **Pessoa Jurídica**.

Em relação ao PONTO GEOGRÁFICO DE ONDE PARTIU A CONSULTA: **2,00** (40,00%) foram feitos por usuários de **Francisco Sá**. E **3,00** (60,00%) foram feita por usuário de **Outra Cidade e/ou Outro Estado**.

Quanto ao ASSUNTO TRATADO: **1,00** (20,00%) foram com questões relacionadas aos **Vereadores**. E **4,00** (80,00%) foram relacionada a **Outros Assuntos**.

Quanto a RESPONDER À PESQUISA DE SATISFAÇÃO: **5,00** (100,00%) **Não Quiseram ou Não Souberam Responder**.

Quanto a ESBOÇAR SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO: **5,00** (100,00%) **Não Quiseram ou Não Souberam Responder**.

Em relação ao TEMPO DE RESPOSTA AO USUÁRIO, considerando o prazo máximo legal de 30 dias: **5,00** (100,00%) **Não Ultrapassaram o Prazo Limite**.

Por fim, em relação ao STATUS DA DEMANDA, nesta data: **5** (100,00%) das **demandas foram respondidas** aos usuários solicitantes.

Ouvridoria — Câmara Municipal de Francisco Sá

franciscosa.mg.leg.br/ouvidoria

Mapa do Site | Acessibilidade | Contato | Contraste | Acessar | VLibras

Buscar no Site

Página Inicial | Ouvridoria | Perguntas Frequentes

Você está aqui: Página Inicial / Ouvridoria

## Sobre a Câmara

História

Função e Definição

Departamentos

Galeria de Fotos

Notícias

Regimento Interno

Publicações (2015 - 2019)

## Processo Legislativo

Legislativas

Parlamentares

Mesa Diretora

Comissões

## Leis

Legislação Federal

Legislação Estadual

Legislação Municipal

Decretos Municipais

Resoluções

Lei Orgânica, Estatuto do Servidor, Regimento Interno e Código Tributário Municipal

## Transparência

Orçamento e Finanças

Licitações e Contratos

Leis Orçamentárias

Atos Administrativos

Acesso à Informação

Índice de Transparência

Portal da Transparência do Estado de Minas Gerais

Transparência - Fiscalize Agora Francisco Sá / MG

Transparência do Município - Via SICOM

Transparência - CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ

Transparência - CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ

TRANSPARÊNCIA- Relatório da Execução Orçamentária Mensal

## Links Úteis

Câmara dos Deputados

Senado Federal

## Ouvridoria

por Intelelegis — última modificação 25/11/2021 19h08

Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC), que controla as demandas dos cidadãos à Casa Legislativa, permitindo seu acompanhamento e pesquisas.

Adicionar nova solicitação

### Consultar solicitação

Número de protocolo

### Solicitações abertas

| Assunto   | Status atual | Enviado    | Modificado       |
|---|--------------|------------|------------------|
| Norma que o município de Francisco Sá utiliza para critério de ruídos ambientais.                       | Resolvida    | 25/11/2021 | 29/11/2021 18h05 |
| Renovação do Alvará de Funcionamento  | Resolvida    | 25/09/2021 | 27/09/2021 09h45 |
| Vacinação Covid   | Resolvida    | 14/04/2021 | 15/04/2021 11h51 |
| LEI Nº814/1992  | Resolvida    | 22/03/2021 | 25/03/2021 14h22 |
| Proposta para os vereadores   | Resolvida    | 25/01/2021 | 26/01/2021 09h54 |
| Solicito os nomes, endereços e CNPJs das Empresas nas quais os Vereadores fizeram cursos no ano passado | Resolvida    | 06/02/2020 | 20/02/2020 10h53 |
| DESPESAS DE VIAGENS DOS VEREADORES EM 2019  | Resolvida    | 29/11/2019 | 08/01/2020 15h22 |
| DESPESAS DE VIAGENS DOS VEREADORES EM 2019  | Resolvida    | 27/11/2019 | 08/01/2020 15h18 |
| LEI Nº 1629, DE 01 DE AGOSTO DE 2016...   | Resolvida    | 18/11/2019 | 08/01/2020 11h36 |

### Estadísticas das Solicitações

| Estado     | Quantidade |
|------------|------------|
| Pendente   | 0          |
| Aceita     | 0          |
| Tramitando | 0          |
| Rejeitada  | 0          |
| Resolvida  | 9          |

CanvasJS.com

### Mídias Sociais

Acesso à Informação

TV Legislativa

Pesquisa de Opinião

Gostou do novo site?

Sim, gostei

Não gostei

Pode melhorar

Total de votos: 30

### Acompanhe a Câmara

Pesquisar no BuscaLeg

BuscaLeg

13:47 07/12/2021

### 03. Da Pesquisa de Satisfação do Usuário - Questionário

#### PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Após a resolução da demanda encaminhada pela Ouvidoria da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ solicitamos que você responda ao questionário, para que possamos aferir a qualidade do trabalho desenvolvido, bem como verificar sua efetividade.

Assinale portanto uma das alternativas de cada questão abaixo:

#### QUESTIONÁRIO

1. Você classifica a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ como:

(A) Ótima (B) Boa (C) Regular (D) Insatisfatória

2. A Ouvidoria da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ respondeu sua comunicação em tempo:

(A) Curto (B) Normal (C) Demorado

3. A resposta da Ouvidoria da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ à sua demanda foi:

(A) Satisfatória (B) Insatisfatória

4. Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ?

(A) Sim (B) Não

Agradecemos a sua participação e enfatizamos que você contribui para a o aperfeiçoamento dos serviços desta Ouvidoria.

*Anderson Clayton Martins Rocha*  
Servidor da Ouvidoria

Câmara Municipal de Francisco Sá  
Av. Getúlio Vargas, nº 1.014 – Centro – Francisco Sá – MG – CEP 39.580-000  
Telefone: (38) 3233-1494/1155 E-mail: [ouvidoria.camara.fs@hotmail.com](mailto:ouvidoria.camara.fs@hotmail.com)

#### 04. Considerações finais

O ano de 2021 marca o início de um recomeço. Em função da pandemia do Novo Corona Vírus (*Sars-Cov-II*) “*Covid-19*”, diversas atividades não tiveram seu andamento de forma regular em 2020, mas com o surgimento e distribuição das vacinas, 2021 fica marcado pelo registro de uma lenta e gradual movimentação mundial em prol do retorno à normalidade de outrora. O foco, a atenção da maioria das pessoas e entidades espalhadas pelo mundo todo, foi e neste momento de encerramento do ano, continua a ser a *Covid-19*. Porém agora, nesta perspectiva dos cuidados associados à tentativa de manter os níveis de melhora atingidos com a vacinação. Sendo assim, pela abrangência, deve ser considerada também dentro das variáveis que influenciaram o pouco uso, a pouca preocupação neste momento, com questões que pudessem ser tratadas por meio deste Canal de Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá quais sejam a economia, o mercado de trabalho, estudos, lazer, e tantas e tantas outras que não justificaram a necessidade deste contato.

Porém, um ponto, que deve ser salientado no que diz respeito a ajudar para que esta utilização se faça de forma mais efetiva se encontra diretamente relacionado com a maior divulgação desta nova ferramenta: nas reuniões da Câmara, em cartazes, na página na Câmara no Facebook e no próprio sítio eletrônico da Câmara Municipal de Francisco Sá. Repete-se aqui a mesma proposta feita para 2021.

A avaliação final para a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá em 2021 é positiva. Um ano após sua implantação, todos os recursos encontrados que pudessem colocar a Ouvidoria numa posição melhor, dentro do contexto de um período atípico como este, continuam a ser utilizados. Isto levando em consideração pesquisas feitas em material na internet inclusive disponibilizado pelo próprio TCEMG. Com isto, daqui pra frente, restará o aperfeiçoamento constante da ferramenta de forma a servir a população da melhor maneira possível.

Anderson Clayton Martins Rocha  
Servidor  
– Ouvidor da Câmara Municipal de Francisco Sá –

## Anexos



### CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Getúlio Vargas, 1014 - Cx. Postal 3 - Cep 39.580-000 - Francisco Sá - MG  
Telefone: (38) 3233-1494 - Fax: (38) 3233-1155 - email.: camarafs@uai.com.br

#### RESOLUÇÃO Nº. 02/2020

*“Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá e dá outras providências.”*

O Presidente da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG, no uso de suas atribuições, promulga a seguinte Resolução:

#### RESOLUÇÃO:

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá, canal permanente de comunicação e interlocução com a sociedade que permite o recebimento de manifestações, denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências, bem como a função de Ouvidor.

**Art. 2º** Compete a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá:

- I – receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de pessoas físicas e/ou 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 as questões ou prestar informações aos cidadãos e as entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos legislativos e administrativos de seus interesses;
- V – manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços de Ouvidoria;
- VI – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- VII – elaborar relatório semestral das atividades da Ouvidoria para a Mesa Diretora;
- VIII – executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou atribuídas pela Mesa Diretora.
- IX - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;





## CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Getúlio Vargas, 1014 - Cx. Postal 3 - Cep 39.580-000 - Francisco Sá - MG  
Telefone: (38) 3233-1494 - Fax: (38) 3233-1155 - email.: camarafs@uai.com.br

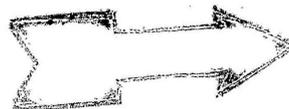
- X - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- XI - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- XII - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei 13.460/2017;
- XIII - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei 13.460/2017;
- XIV - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- XV - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 3º** A função de Ouvidor será desempenhada por servidor efetivo, nomeado pelo Presidente.

**Parágrafo único.** O Ouvidor da Câmara Municipal de Francisco Sá será devidamente nomeado por instrumento próprio, fará jus a gratificação prevista em lei pelo desempenho de suas funções.

**Art. 4º** Compete ao Ouvidor:

- I – exercer a função de execução e coordenação da alimentação das informações do sítio eletrônico da Câmara Municipal, de acordo com a Lei (federal) nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei Complementar (federal) nº 131, de 2009 (Portal da Transparência).
- II – exercer a função de representante do cidadão junto à instituição;
- III – responder às demandas da sociedade: agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- IV – facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria, desburocratizando seus procedimentos;
- V – encaminhar as questões ou sugestões apresentadas à área competente, acompanhando sua apreciação;
- VI - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário, visando ao adequado atendimento à sociedade e a otimização da imagem institucional.
- VII - identificar e sugerir mudanças nos fluxos de documentos que devem ser deixados a disposição do público, em consonância com o que preconiza a Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso Informação – sobre a disponibilidade de documentos ao requerente, observando o prazo legal e a proteção da informação sigilosa e o ambiente interno para disponibilização de material objeto de requisição de informação;
- VIII - realizar estudos analíticos dos casos críticos conforme histórico de solicitações e de reclamações. Identificar através das análises de reclamações o que gerou a insatisfação ou denúncia – sugere junto a Mesa Diretora soluções de acordo com estudo





## CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Getúlio Vargas, 1014 - Cx. Postal 3 - Cep 39.580-000 - Francisco Sá - MG  
Telefone: (38) 3233-1494 - Fax: (38) 3233-1155 - email.: camarafs@uai.com.br

de caso, retornando ao requerente, posterior à determinação da Mesa Diretiva e parecer jurídico, se for o caso;

IX - realizar a guarda de toda a informação requerida e disponibilizada em meio digital ou não, observando o prazo legal;

X - identificar junto ao Sítio da Câmara – se todos os meios de divulgação das informações à sociedade estão disponíveis de forma objetiva para o entendimento e atendimento da coletividade;

XI - alimentar o sítio eletrônico da Câmara com informações recentes e de fundamental interesse público, assim como informações de interesse do Poder Legislativo;

XII - revisar textos no sítio eletrônico da Câmara, remetendo as devidas correções aos responsáveis contratados pela disponibilidade e gestão da página;

XIII - conferir a disponibilidade do sítio da Câmara diariamente.

XIV – observar o disposto no artigo 2º desta Resolução

**Parágrafo Único:** Quando as informações previstas no inciso I puderem ser migradas diretamente de sistemas administrados pelos órgãos e setores da Câmara, sem necessidade de tratamento da informação, tais órgãos e setores serão os responsáveis pela alimentação dos dados.

**Art. 5º** O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão.

**Art. 6º** São procedimentos a serem observados pelo Ouvidor, dentre outros previstos nesta ou em outras normas:

I – solicitar informações e documentos à instituição;

II – participar de reuniões pelas quais manifestar interesse e relevância ao desempenho da função;

III – solicitar esclarecimentos dos servidores, para atender às demandas;

IV – propor modificações nos procedimentos para melhoria permanente;

V – buscar as eventuais causas da deficiência do serviço;

VI – responder às demandas da sociedade: dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, da forma mais célere possível, com clareza e objetividade;

VII – comunicar formalmente a Direção da Câmara e ao Órgão de Controle Interno os casos de reincidência no descumprimento da atualização permanente das informações pertinentes à Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), à Lei Complementar (federal) nº 131, de 2009 (Portal da Transparência) e Lei de Proteção de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos da Administração Pública (Lei 13.460/2017);

VIII – atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IX – resguardar o sigilo das informações;

X – acompanhar o processo legislativo e demais processos pertinentes no site da instituição, reportando-se diretamente aos órgãos responsáveis acerca de eventual descumprimento ou inconformidade para a solução; em caso de persistência do descumprimento ou inconformidade, deverá alertar formalmente a direção da Câmara e o Órgão de Controle Interno;

XI – pautar-se pelo princípio da publicidade da coisa pública;





## CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Getúlio Vargas, 1014 - Cx. Postal 3 - Cep 39.580-000 - Francisco Sá - MG  
Telefone: (38) 3233-1494 - Fax: (38) 3233-1155 - email: camarafs@uai.com.br

XII - produzir estatísticas periódicas indicativas do nível de satisfação dos usuários;  
XIII - contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização;

**Art. 7º** Poderá demandar ao Ouvidor qualquer pessoa, física ou jurídica, que resida, tenha interesses ou exerça suas atividades no município de Francisco Sá.

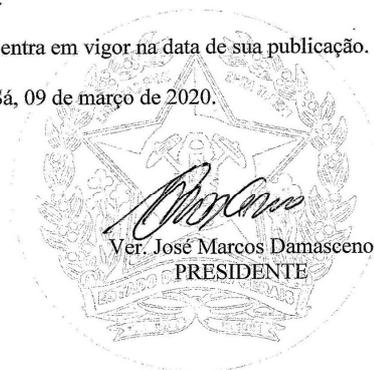
**Parágrafo único.** Ao final da demanda o cidadão interessado será informado sobre a solução dada ao problema, ficando assegurado o direito à informação do seu andamento, quando solicitado.

**Art. 8º** A Câmara Municipal de Francisco Sá instituirá um sistema de informações e esclarecimentos ao cidadão, através de número telefônico, website e endereço de correio eletrônico específicos.

**Art. 9º.** As despesas decorrentes desta Resolução serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

**Art. 10** Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Francisco Sá, 09 de março de 2020.



Ver. José Marcos Damasceno  
PRESIDENTE

