

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: 07/12/2022

*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 terceiro 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

Seja por **falta de maior divulgação do serviço de Ouvidoria** da Câmara Municipal, ou seja ainda, por **falta de interesse da população franciscosaense pelos Legislativo Municipal**, não foram registradas demandas em 2022 através do site ou de qualquer outro canal (e-mail, telefone, presencialmente). Além da população local, vale ressaltar ainda a disponibilidade desta Ouvidoria para atender demandas de quaisquer região. Contudo, ainda assim, não consta registro de utilização do canal. Neste seu terceiro ano de funcionamento, infelizmente, os dados organizados/estratificados mostram que:

Houve um total de **0 consultas** à Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá em 2022. Desta forma não há dados a serem relacionados em nenhuma das estratificações de análise quais são elas:

- Em relação à QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES, SUBDIVIDIDAS;
- Em relação ao CANAL DE COMUNICAÇÃO;
- Em relação ao ÓRGÃO DIRECIONADO DA DEMANDA;
- Em relação ao GÊNERO QUE MAIS CONSULTOU;
- Quanto à CLASSIFICAÇÃO PESSOA FÍSICA (PF) E PESSOA JURÍDICA (PJ);
- Em relação ao PONTO GEOGRÁFICO DE ONDE PARTIU A CONSULTA;
- Quanto ao ASSUNTO TRATADO;
- Quanto a RESPONDER À PESQUISA DE SATISFAÇÃO;
- Quanto a ESBOÇAR SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO;
- Em relação ao TEMPO DE RESPOSTA AO USUÁRIO;
- Em relação ao STATUS DA DEMANDA.

Última manifestação junto à Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá ocorreu em 2021. Todas as manifestações foram resolvidas.

Ouvidoria — Câmara Municipal de Francisco Sá

franciscosca.mg.leg.br/ouvidoria

Câmara Municipal de Francisco Sá
Francisco Sá - MG

Mapa do Site Acessibilidade Contato Contraste Acessar VLibras

Buscar no Site

Página Inicial Ouvidoria Perguntas Frequentes

Você está aqui: Página Inicial / Ouvidoria

Sobre a Câmara

História
Função e Definição
Departamentos
Galeria de Fotos
Notícias
Regimento Interno
Publicações (2015 - 2019)

Processo Legislativo

Legislaturas
Parlamentares
Mesa Diretora
Comissões
Requerimentos e Indicações
Transmissões ao Vivo

Leis

Legislação Federal
Legislação Estadual
Legislação Municipal
Resoluções Legislativas
Lei Orgânica, Estatuto do Senador, Regimento Interno e Código Tributário Municipal

Transparência

Orçamento e Finanças
Licitações e Contratos
Leis Orçamentárias
Atos Administrativos
Ouvidoria
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
Relatórios de Execução Orçamentária
Relatório de Despesas
Relatório de Fechamento Mensal

Links Úteis

Câmara dos Deputados
Senado Federal

Ouvidoria

por Inteligê — última modificação 25/11/2021 17h09
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 15h05
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 08h54
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 14h22
DESPESAS DE VIAGENS DOS VEREADORES EM 2019	Resolvida	27/11/2019	08/01/2020 14h18
LEI Nº 1629, DE 01 DE AGOSTO DE 2016 .	Resolvida	18/11/2019	08/01/2020 10h38

Estadísticas das Solicitações

Status	Quantidade
Pendente	0
Aceita	0
Tramitando	0
Rejeitada	0
Resolvida	9

Acesso à Informação

Mídias Sociais

TV Legislativa

Pesquisa de Opinião

Costou do novo site?

Sim, gostei
 Não gostei
 Pode melhorar

Total de votos: 35

Acompanhe a Câmara

Sim, Não

Nome completo
Seu email

Pesquisar no BuscaLeg

BuscaLeg

Buscar no BuscaLeg

10:14
07/12/2022

03. Da Pesquisa de Satisfação do Usuário – Questionário – PDF enviado por e-mail

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

04. Da Pesquisa de Satisfação do Usuário – Novo Questionário Online – com link para Formulário



CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ/MG
ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Getúlio Vargas, 1.014 - Centro - Cx. Postal 3 - Cep. 35.580-000 - Francisco Sá/MG
Telefone: (35) 3220-1494 - Fax: (35) 3220-1155 - email: camara.fs@hotmaill.com

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. Escolha, portanto, uma das alternativas de cada questão abaixo.

 Alternar conta 

***Obrigatório**

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

Ótima

Boa

Regular

Insatisfatória

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

Curto

Normal

Demorado

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

Satisfatória

Parcialmente satisfatória

Insatisfatória

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

Sim

Não

Agradecemos a sua participação e enfatizamos que você contribui para a * aperfeiçoamento dos serviços desta Ouvidoria.
Anderson Clayton Martins Rocha
Servidor da Ouvidoria

Enviar Limpar formulário

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários 

05. Considerações finais

Se 2021 foi um ano de recomeço, de luta pela volta à “normalidade” em todos os aspectos de um convívio pós-pandemia; o ano de 2022 ficou encarregado de, através de dois grandes eventos, mostrar que talvez já estejamos no caminho deste retorno: as eleições no Brasil e a Copa do Mundo do Catar. Num cenário agora endêmico, cada região do Globo vai tratando suas particularidades de Covid-19. Dentre elas o surgimento de novas variantes, o aumento de casos, os desafios enfrentados para a contenção do vírus, as campanhas de vacinação, a preocupação com as outras doenças um pouco esquecidas em função deste vírus. A economia vai aos poucos se aquecendo novamente num cenário inflacionado, de surgimento de novas oportunidades de trabalho, de criação de novas oportunidades para ganhar, lucrar, crescer. Na análise de 2021, foram apontadas **outras preocupações** neste momento, dentro deste cenário esboçado acima, como uma possibilidade a uma redução no volume de demandas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco. É uma realidade a ser considerada, porém, não a única.

Um ponto a ser considerado no que diz respeito a contribuir para uma utilização mais efetiva se encontra diretamente relacionado com a **maior divulgação desta nova ferramenta** e isto já fora sugerido anteriormente. Sejam elas nas reuniões da Câmara, em cartazes, na página na Câmara no Facebook, no próprio sítio eletrônico da Câmara Municipal de Francisco Sá ou até mesmo em conversas informais. Repete-se aqui a mesma proposta feita para 2021. Porém, faz-se necessário salientar que é fundamental que se coloquem essas ações em prática e que se empenhe de fato nesta divulgação. Que se estimule a população a ser mais participativa. Já é observado um número absurdamente reduzido de cidadãos que vêm às reuniões. Salvo situações bastante específicas, onde um nicho populacional tem interesse em alguma matéria em específico, o que se vê são poucas e às vezes nenhuma presença da população. E esta postura tem sido notada no uso da Ouvidoria.

A avaliação final para a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá em 2022 é parcialmente negativa. Parcialmente pelo fato de dever ser considerado a hipótese de que realmente não houvesse o que fosse necessário acionar a Ouvidoria. 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 à disposição da população. Resta a obrigação da Câmara Municipal de Francisco Sá de busca contínua pelo aperfeiçoamento da ferramenta e a espera de que a população faça maior uso da mesma, não poupando nós, esforços para isso.

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;

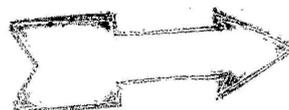
IV – facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria, desburocratizando seus procedimentos;

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.

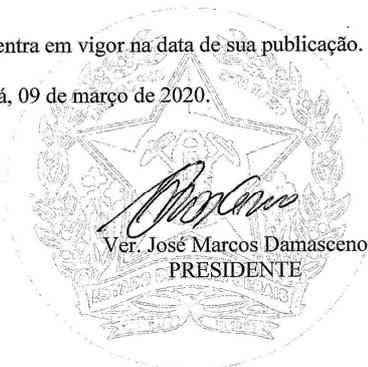
Parágrafo único. Ao final da demanda o cidadão interessado será informado sobre a solução dada ao problema, ficando assegurado o direito à informação do seu andamento, quando solicitado.

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

CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ	
PUBLICAÇÃO	
Aos 09/03/2020 nesta Casa Legislativa	
conforme o Art. 39, VI da LCM torna	
público	Resolução 021/2020
Dou fe.	
<i>Ellyenne Soares Rodrigues</i>	
Assessora do Funcionário	