

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: 11/12/2025

*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 o Portal da Transparência (www.franciscosa.mg.leg.br).

Por fim, é com satisfação que se pode anunciar que, com estes propósitos supramencionados já se encontra no quinto 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 uma rede de informações capaz de traduzir em números, o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá, neste seu quinto ano de funcionamento. E neste contexto, os dados organizados/estratificados mostram que:

Houve um total de **12 (doze) consultas** à Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá em 2025. Destas, **nenhuma** consulta foi feita pelo mesmo usuário, abordando a mesma solicitação (**em duplicidade**). Contudo, registe-se o caso de um mesmo usuário fazer duas solicitações em que a segunda abordou parte da primeira tornando a segunda mais completa. Registre-se ainda que neste ano foi feita a migração da Ouvidoria de um portal para outro. A mesma funcionava integrada ao **Portal da Interlegis** e passou neste ano de 2025 a ser usada no **Portal FalaBR.**, que é um Portal do Governo Federal disponibilizado para as Ouvidorias no país. Das 12 (doze) manifestações na Ouvidoria recebidas neste ano, **03 (três)** se deram no Portal da Interlegis e **09 (nove)** no Portal FalaBR. 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, Solicitação de Informação e Assunto Não Pertinente:

02,00 (16,67%) foram relacionadas a **Sugestões** (Poder Executivo);

08,00 (66,67%) foram a **Solicitação de Informação** (Poder Legislativo)

01,00 (8,33%) relacionada à **Solicitação de Informação** (Poder Executivo) e

01,00 (8,33%) relacionada a **Assunto Não Pertinente** (Órgão Federal);

Em relação ao CANAL DE COMUNICAÇÃO utilizado, considerando uma divisão/classificação em: E-mail, por Telefone, Presencial, pelo Site ou por Carta: **12,00** (100,00%) foram utilizando-se do **Sítio Eletrônico da Câmara Municipal de Francisco Sá**.

Em relação ao ÓRGÃO DIRECIONADO DA DEMANDA: **08** consultas (66,67%) tiveram como alvo o **Poder Legislativo Municipal** enquanto **03** consultas (25,00%) foram direcionadas ao **Poder Executivo Municipal**, neste caso; necessitando de buscar respostas nele. E **01** consulta (8,33%) teve como alvo **Autarquia Federal**.

Em relação ao ANONIMATO NAS MANIFESTAÇÕES: **01,00** (8,33%) foi registrada como Denúncia Crime (**Anônima**) e **11,00** (91,67%) foram feitas exibindo os dados do solicitante.

Em relação ao GÊNERO QUE MAIS CONSULTOU: **09,00** (75,00%) foram feitos por usuários do **sexo Masculino**; **01,00** (8,33%) não foi especificado e **02,00** (16,67%) foram feitos por usuários do **sexo Feminino**.

Quanto à CLASSIFICAÇÃO PESSOA FÍSICA (PF) E PESSOA JURÍDICA (PJ): **09,00** (75,00%) foram feitos por usuários **Pessoa Física (PF)**; **02,00** (16,67%) foram feitos por usuários **Pessoa Jurídica (PJ)** e **01,00** (8,33%) feita por usuário não especificado para este item.

Em relação ao PONTO GEOGRÁFICO DE ONDE PARTIU A CONSULTA: **09,00** (75,00%) foram feitas por **Usuários Locais**; **02,00** (16,67%) foram feitas por **Usuários de Outra Cidade/Mesmo Estado** e **01,00** (8,33%) por **Usuários de Outra Cidade/Outro Estado**.

Quanto ao ASSUNTO TRATADO: **06,00** (50,00%) foram com questões relacionadas aos **Vereadores** e **06,00** (50,00%) foram relacionadas a **Outros Assuntos**.

Quanto a RESPONDER À PESQUISA DE SATISFAÇÃO: **4,00** (33,33%) **Responderam** a Pesquisa de Satisfação e **8,00** (66,67%) **Não Quiseram** ou **Não Souberam Responder**.

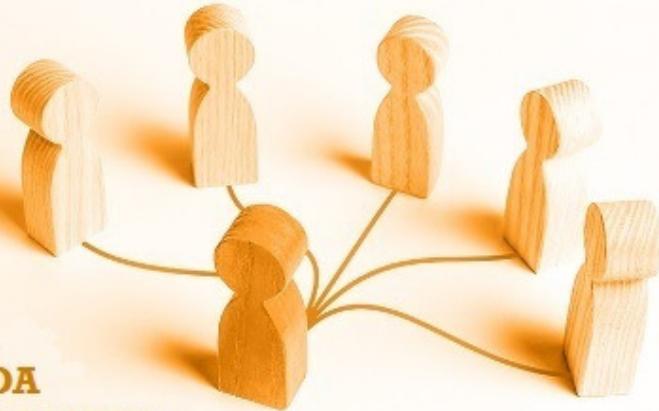
Quanto a ESBOÇAR SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO (em relação aos que responderam): **4,00** (100,00%) relataram **Satisfação com o atendimento** recebido pela Ouvidoria.

Em relação ao TEMPO DE RESPOSTA AO USUÁRIO, considerando o prazo máximo legal de 30 dias: **12,00** (100,00%) **Não Ultrapassaram o Prazo Limite**.

Por fim, em relação ao STATUS DA DEMANDA, nesta data: **12** (100,00%) das **demandas foram respondidas** aos usuários solicitantes.

03. Material de Divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá postado no site da Câmara – Janeiro

O QUE É A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ?



É um canal de comunicação entre a Câmara Municipal de Francisco Sá / MG e o cidadão com o propósito de garantir a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos da administração pública, por meio de manifestações, sejam denúncias, reclamações, sugestões, elogios ou solicitações referentes aos serviços prestados pela Câmara Municipal de Francisco Sá bem como por seus agentes públicos e políticos.



ADAPTADO DE PUBLICAÇÃO
ORIGINALMENTE FEITA PELO TCEMG.

O que é a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá

Parte do projeto de ampliação da divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG: o que é a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG.

04. Material de Divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá postado no site da Câmara – Fevereiro



BREVE HISTÓRICO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL

As Ouvidorias Públicas no Brasil começam a ser implantadas, no formato que possuem atualmente, durante os anos 1980. Mas sua história é bem mais antiga.

No Brasil Colônia, o então Ouvidor devia aplicar a Lei da Metrópole e comunicar ao rei em Portugal o que acontecia na colônia. Assim, seu papel era totalmente diferente do modelo atual de Ouvidoria, pois não representava o cidadão: atendia somente a quem estava no Poder. Depois dessa primeira iniciativa, um longo período se passou sem muitos avanços em relação ao tema.

O debate nacional sobre Ouvidoria Pública surgiu a partir dos anos 1970, como resultado de uma forte reação do povo ao autoritarismo que impediu a existência de canais de participação onde a sociedade civil pudesse exercer o controle das ações públicas.

É exatamente na reivindicação pela participação na gestão pública que se situa a discussão sobre a criação de Ouvidorias no Brasil. A primeira experiência na Administração Pública brasileira foi a Ouvidoria Municipal de Curitiba, implantada em março de 1986. Após a Constituição de 1988 esses institutos se expandem por todo País (DE MARIO; MORETTI, s/d).

CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ **OUVIDORIA** **nas redes** **TCE MG** TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MINEIRAS

ADAPTADO DE PUBLICAÇÃO ORIGINALMENTE FEITA PELO TCEMG.

Breve histórico das Ouvidorias Públicas no país

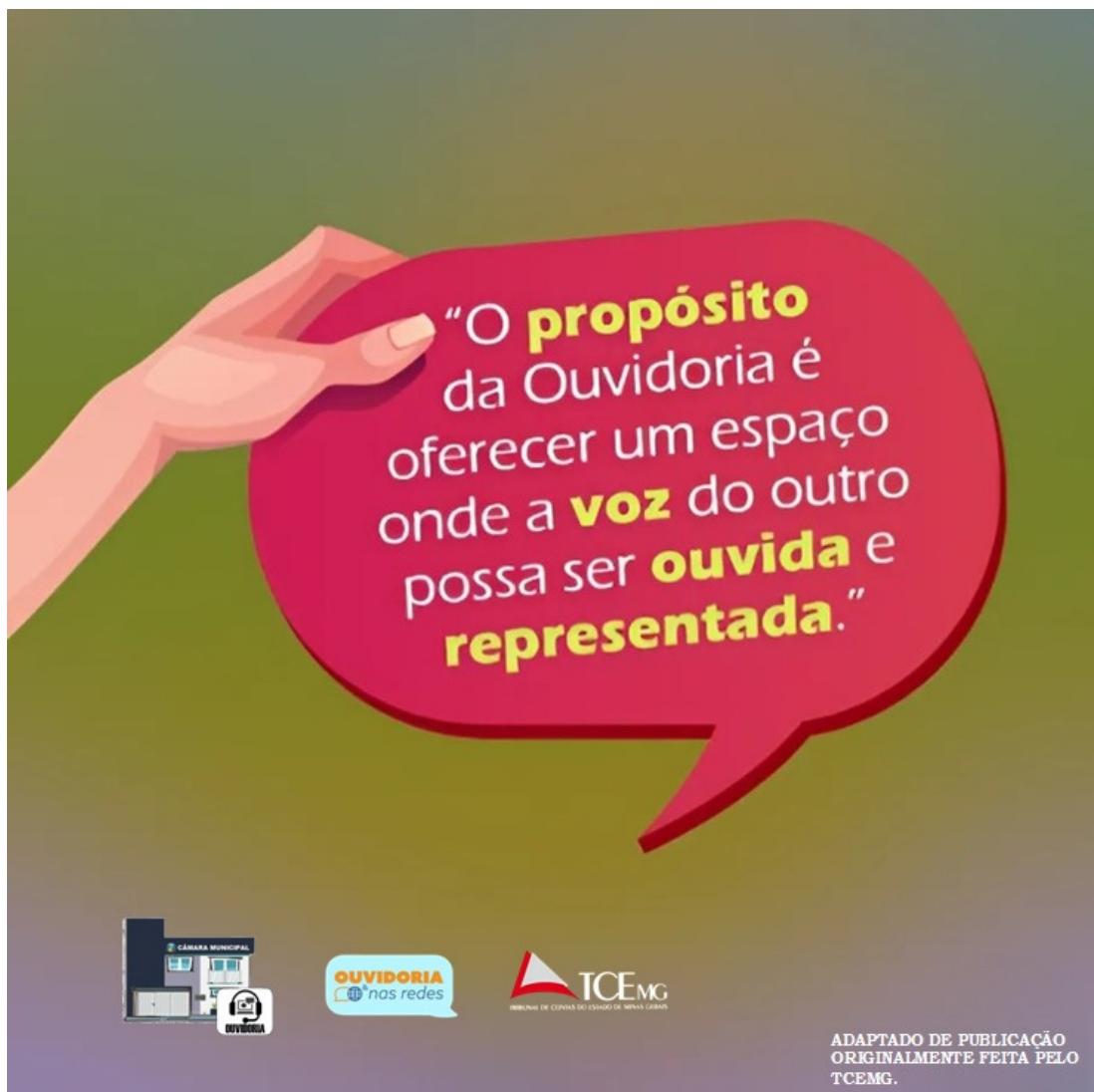
Parte do projeto de ampliação da divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG: breve histórico das Ouvidorias Públicas no país.

05. Material de Divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá postado no site da Câmara – Março



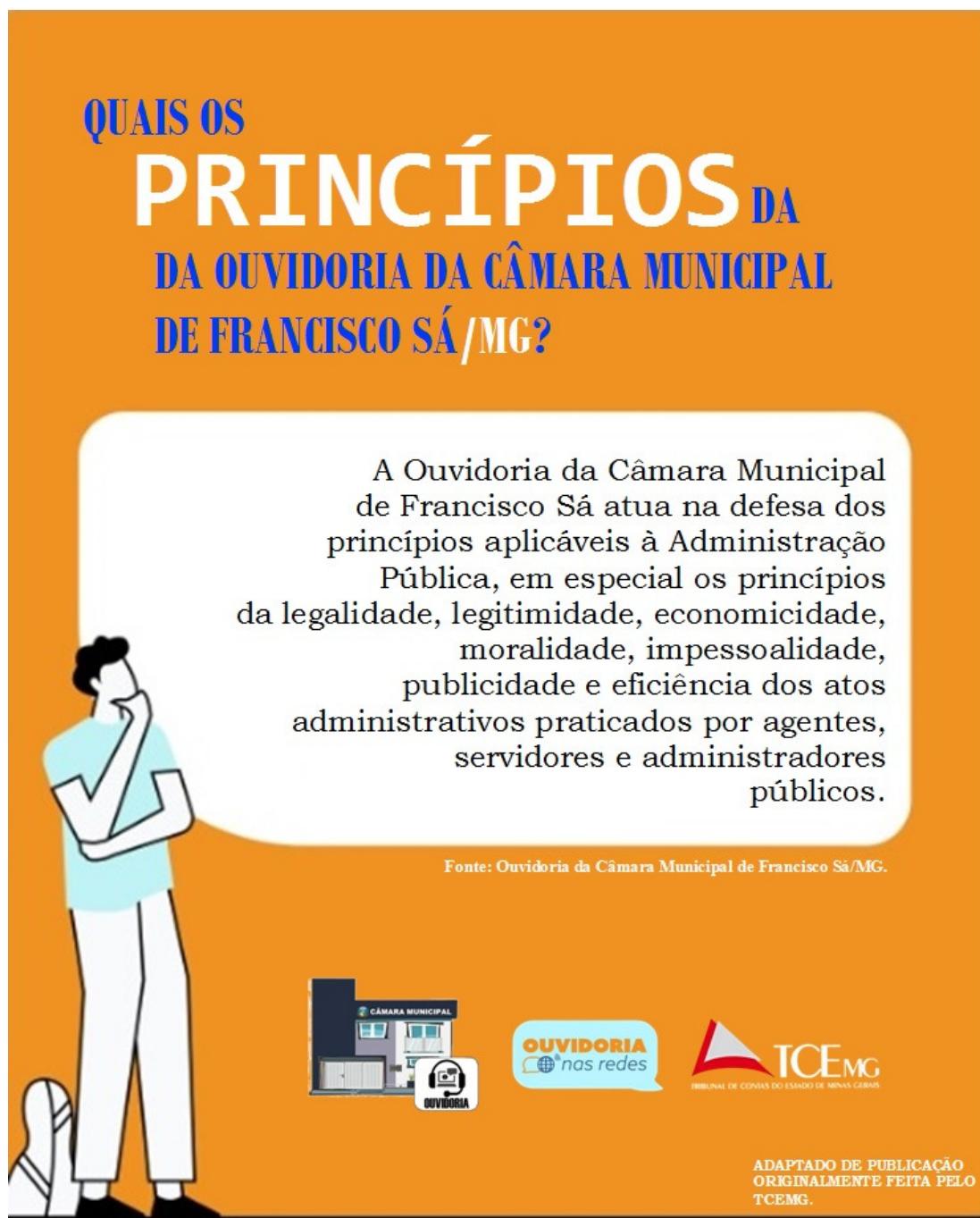
Qual a missão da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá
Parte do projeto de ampliação da divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG: qual a missão da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG?

06. Material de Divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá postado no site da Câmara – Março



O propósito da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá
Parte do projeto de ampliação da divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG: o propósito da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG.

07. Material de Divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá postado no site da Câmara – Março



QUAIS OS PRINCÍPIOS DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ/MG?

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá atua na defesa dos princípios aplicáveis à Administração Pública, em especial os princípios da legalidade, legitimidade, economicidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos praticados por agentes, servidores e administradores públicos.

Fonte: Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG.

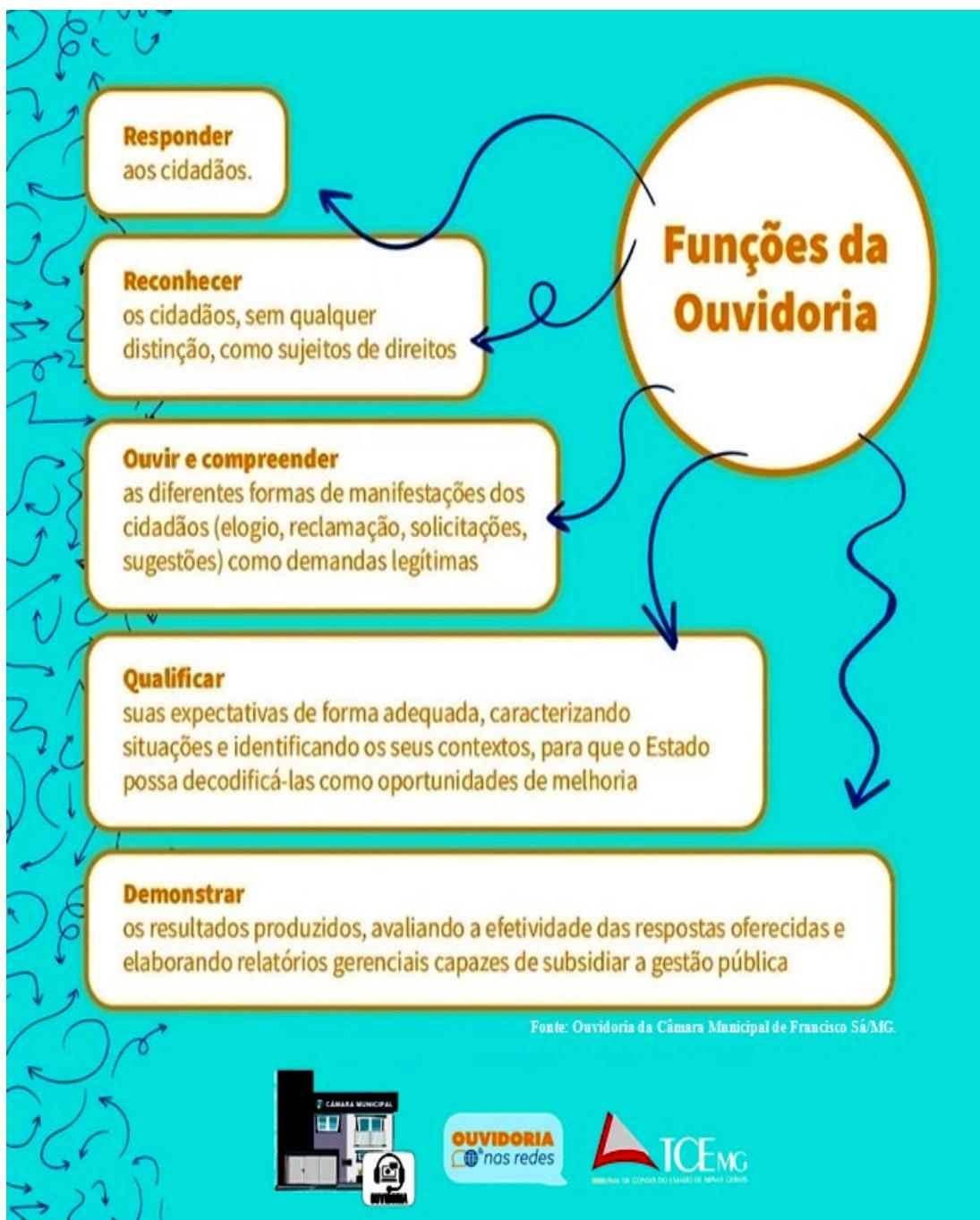
CÂMARA MUNICIPAL
OUVIDORIA
nas redes

TCE MG
Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais

ADAPTADO DE PUBLICAÇÃO ORIGINALMENTE FEITA PELO TCEMG.

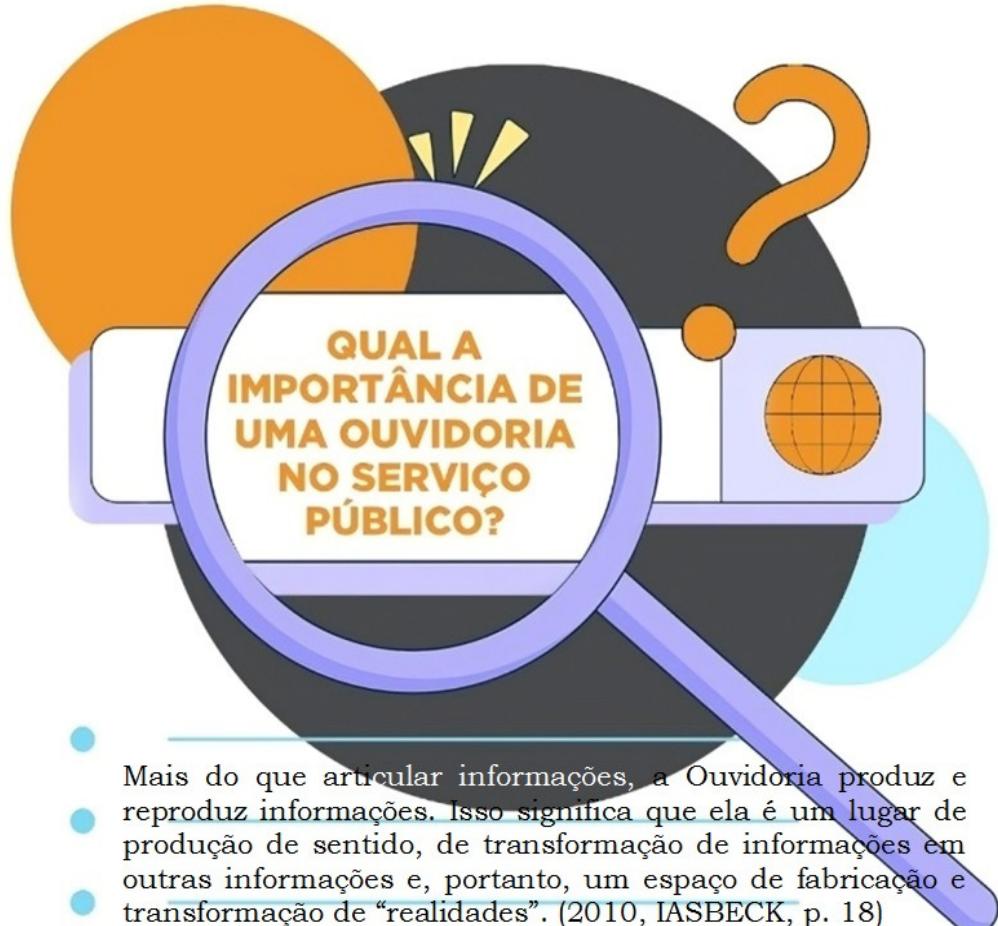
Os princípios da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá
Parte do projeto de ampliação da divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG: quais os princípios da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá.

08. Material de Divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá postado no site da Câmara – Abril



As funções da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá
Parte do projeto de ampliação da divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG: quais as funções da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá.

09. Material de Divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá postado no site da Câmara – Maio



Fonte:

Artigo: Transparência ativa: Como os relatórios de ouvidoria podem orientar a comunicação institucional dos órgãos públicos. Alessandra Siqueira Lessa. Ano 2017/2018

Fonte: Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG.



ADAPTADO DE PUBLICAÇÃO
ORIGINALMENTE FEITA PELO
TCE MG.

Qual a importância da Ouvidoria no serviço público
Parte do projeto de ampliação da divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG: Qual a importância da Ouvidoria no serviço público.

10. Material de Divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá postado no site da Câmara – Junho

Canais de atendimento



- **PORTAL DA OUVIDORIA** (Principal meio para manifestações)
www.franciscosa.mg.leg.br/Ouvidoria (Link Direto)
 (Atenção à maiúsculas e minúsculas)

Ou

www.franciscosa.mg.leg.br/ e depois clicar em

Ouvidoria/e-SIC (no menu superior da página) ou clicar em



(no Acesso Rápido na parte central da página principal).

- **E-MAIL**

ouvidoria.camara.fs@hotmail.com

- **TELEFONE**

(38) 9 9952-2391 (Provisório)
 das 08:30h. às 10:30h. e das 13:30h. às 16:00h.

- **ATENDIMENTO PRESENCIAL | POSTAL**

Avenida Getúlio Vargas, 1.014 – Centro
 Francisco Sá/MG – Caixa Postal 3
 das 08:30h. às 10:30h. / das 13:30h. às 16:00h.



O cidadão pode participar na busca conjunta com o Controle Externo, por um serviço público mais democrático, eficiente e transparente.

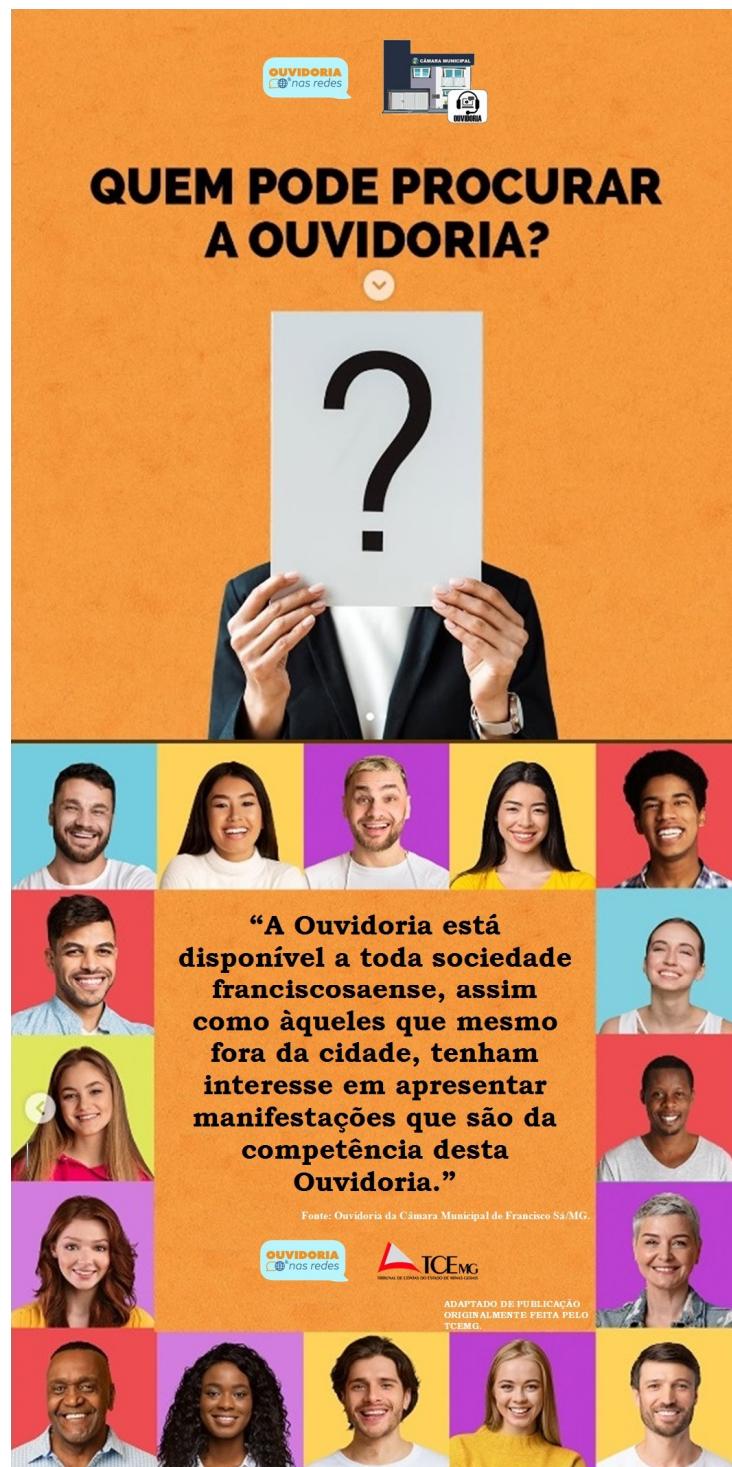
Acesse nos canais de comunicação e entre em contato conosco!

Fonte: Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG. ADAPTADO DE PUBLICAÇÃO ORIGINALMENTE FEITA PELO TCEMG.

Canais de Atendimento da Ouvidoria

Parte do projeto de ampliação da divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG: Canais de Atendimento.

11. Material de Divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá postado no site da Câmara – Julho



Quem pode procurar a Ouvidoria

Parte do projeto de ampliação da divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG: Quem pode procurar a Ouvidoria.

12. Material de Divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá postado no site da Câmara – Agosto



COMO ABRIR UMA MANIFESTAÇÃO PELO PORTAL DA OUVIDORIA?

Para abrir uma manifestação pelo portal da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá, acesse o site www.franciscosa.mg.leg.br. Na página principal, no menu superior, clique em [Ouvidoria/e-SIC](#). Na tela seguinte clique sobre a imagem do Fala.BR que aparece logo abaixo:



Em seguida, já no [Fala.BR Francisco Sá](#), clique na Opção **Ouvidoria**. Escolha a seguir uma das opções de manifestação dentre Reclamação, Elogio, Solicitação, Sugestão ou Denúncia. Para a maioria das manifestações você precisará se identificar na plataforma criando uma conta ou utilizando o seu login único do Gov.br (Conta GOV)

Fonte: Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG.



ADAPTADO DE PUBLICAÇÃO ORIGINALMENTE FEITA PELO TCEMG.

**Quer saber como registrar sua manifestação pelo Portal da Ouvidoria?
Parte do projeto de ampliação da divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG: Como registrar sua manifestação pelo Portal da Ouvidoria.**

13. Material de Divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá postado no site da Câmara – Setembro

QUAIS INFORMAÇÕES DEVEM CONTER NA ABERTURA DE UMA MANIFESTAÇÃO?



A manifestação deverá referir-se a matéria de competência da Câmara Municipal de Francisco Sá, ser apresentada com clareza e conter todas as informações necessárias à sua análise.

Também são necessários dados pessoais do usuário (nome, endereço, telefone ou e-mail) para encaminhamento da resposta ou solicitação de informações adicionais, pela Ouvidoria.

Fonte: Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG.

CÂMARA MUNICIPAL
OUVIDORIA

OUVIDORIA
nas redes

TCE MG
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MINAS GERAIS

ADAPTADO DE PUBLICAÇÃO
ORIGINALMENTE FEITA PELO
TCEMG.

Quais informações devem conter na abertura de uma manifestação?
Parte do projeto de ampliação da divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG: Quais informações devem conter na abertura de uma manifestação?

14. Material de Divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá postado no site da Câmara – Outubro



MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA

Você sabia que é possível fazer uma manifestação anônima na Câmara Municipal de Francisco Sá?

A Ouvidoria da CÂMARA pode e deve receber manifestação anônima.

A descrição da irregularidade que implique lesão ou ameaça ao patrimônio público deverá conter elementos de convicção que permitam a apuração do fato denunciado com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

No caso de uma manifestação superficial ou vazia, a ouvidoria poderá fazer um pedido de complementação das informações, para acrescentar novos elementos que permitam uma análise consubstanciada dos fatos.







ADAPTADO DE PUBLICAÇÃO ORIGINALMENTE FEITA PELO TCEMG.

Manifestação Anônima na Ouvidoria

Parte do projeto de ampliação da divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG: Manifestação Anônima.

15. Material de Divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá postado no site da Câmara – Novembro

**SIGILO DAS INFORMAÇÕES
REGISTRADAS NA OUVIDORIA:
É DIREITO SEU!**



“A Ouvidoria deverá assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário do serviço público, ou do autor da manifestação (denúncia, reclamação, elogio, sugestão e solicitação).”

Fonte: Art. 12, da Resolução 02/2021 do TCEMG

“São direitos básicos do usuário:
IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei n.º 12.527 de 18 de novembro de 2011.”

Fonte: Lei 13.460, de 26 de Junho de 2017.
Capítulo II, Art. 6º

Fonte: Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG.

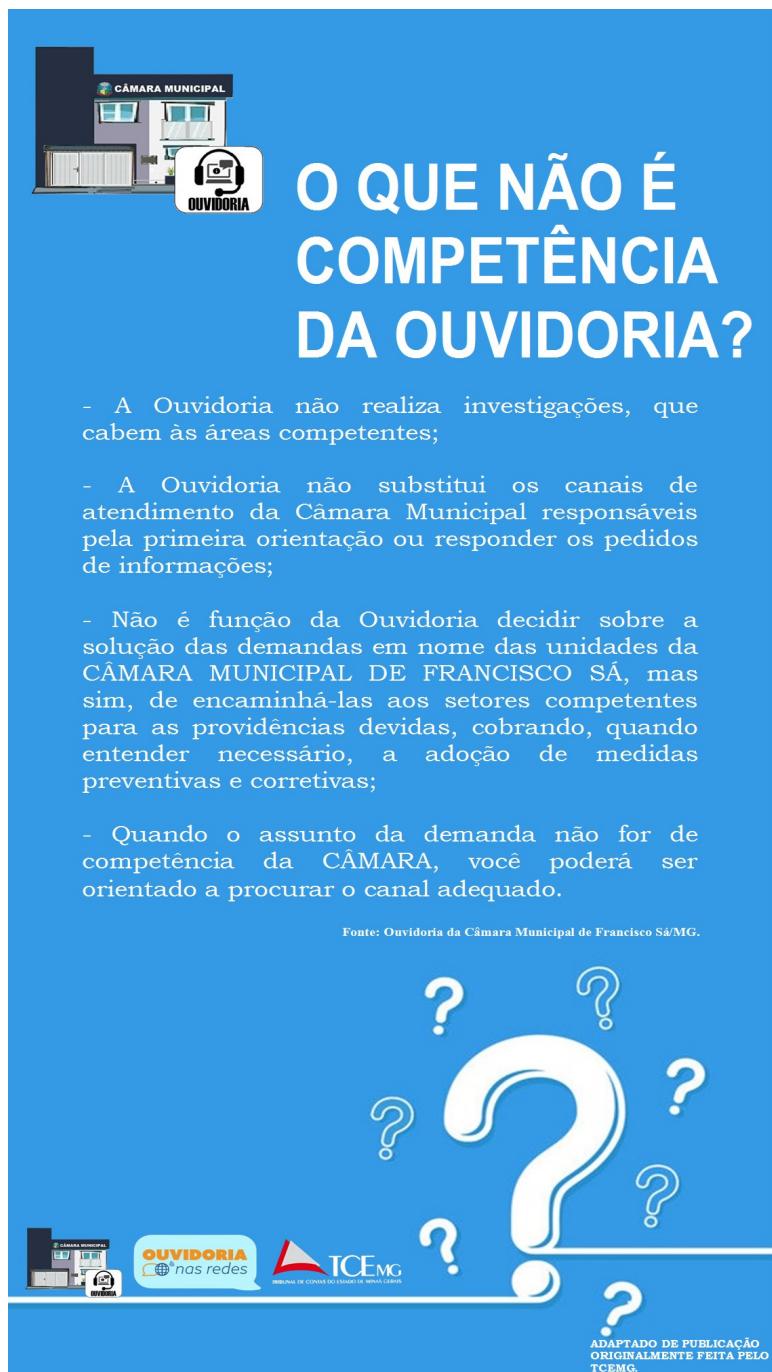


ADAPTADO DE PUBLICAÇÃO
ORIGINALMENTE FEITA PELO
TCEMG.

Sigilo das informações registradas na Ouvidoria

Parte do projeto de ampliação da divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG: Sigilo das informações registradas na Ouvidoria.

16. Material de Divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá postado no site da Câmara – Dezembro



O QUE NÃO É COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA?

- A Ouvidoria não realiza investigações, que cabem às áreas competentes;
- A Ouvidoria não substitui os canais de atendimento da Câmara Municipal responsáveis pela primeira orientação ou responder os pedidos de informações;
- Não é função da Ouvidoria decidir sobre a solução das demandas em nome das unidades da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ, mas sim, de encaminhá-las aos setores competentes para as providências devidas, cobrando, quando entender necessário, a adoção de medidas preventivas e corretivas;
- Quando o assunto da demanda não for de competência da CÂMARA, você poderá ser orientado a procurar o canal adequado.

Fonte: Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG.

ADAPTADO DE PUBLICAÇÃO ORIGINALMENTE FEITA PELO TCEMG.

O que não é competência da Ouvidoria?

Parte do projeto de ampliação da divulgação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG: O que não é competência da Ouvidoria.

17. Cópia do Ofício Protocolado junto à Secretaria da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG solicitando divulgação da Ouvidoria de forma breve ao final das reuniões.



**CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ/MG
ESTADO DE MINAS GERAIS**

Av. Getúlio Vargas, 1014 – Centro – Cx. Postal 3 – Cep 39580-000 – Francisco Sá/MG
Telefone: (38) 3233-1494 – Fax: (38) 3233-1155 – email.: camara.fs@hotmail.com

Francisco Sá/MG, 12 de junho de 2025

Ofício n.º 03/2025
Solicitação Faz

Ao
Excentíssimo Sr.
Osvaldo Alair Alves Júnior
Presidente da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG



Com meus cordiais cumprimentos venho a V.Exa mencionar que a pouco tempo conversamos acerca da necessidade da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG fazer uma maior divulgação do seu Serviço de Ouvidoria. Na ocasião inclusive, V.Exa mencionou oportunamente providenciar um ramal exclusivo para a mesma. Isto como um reconhecimento/iniciativa da própria Câmara Municipal dada a necessidade e a importância deste meio de comunicação estabelecido para o diálogo com a sociedade. Em 14/05/2025, o **Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais/TCEMG** enviou um questionário por meio de e-mail com o assunto: **Pesquisa acerca da regulamentação e instituição de Ouvidorias Municipais**. O questionário tem por finalidade traçar um panorama das Ouvidorias nos municípios: regulamentação, instalação, funcionamento e outros. Neste, o mesmo questionava acerca da **divulgação** realizada pela Câmara. Foi respondido que até o momento o site da Câmara era o principal meio desta divulgação. Sendo assim venho solicitar a V.Exa que determine a inclusão no roteiro das reuniões da Câmara do seguinte trecho a ser lido no término das mesmas:

“Informo a todos que no portal da Camara há o Canal da Ouvidoria, onde podem ser incluídas suas manifestações ao Poder Legislativo. O endereço do portal é www.franciscosa.mg.leg.br. Em seguida clicar em Ouvidoria.”

Respeitosamente,

Anderson Clayton Martins Rocha
Agente Administrativo/Ouvidor
Câmara Municipal de Francisco Sá/MG

Pág.: 1/1

18. Últimas manifestações junto à Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá em 2025 utilizando o Portal Interlegis. (Todas foram resolvidas)

Screenshot of the Câmara Municipal de Francisco Sá website (franciscosá.mg.leg.br/ouvidoria) showing the 'Ouvidoria / e-SIC' section. The page displays a list of open requests (Solicitações abertas) with a red box highlighting the first two entries. A red circle highlights a bar chart titled 'Estatísticas das Solicitações' showing the status distribution of the requests.

Ouvidoria / e-SIC

por Interlegis — última modificação 09/05/2025 14h35 — Histórico

Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC), que controla as demandas dos cidadãos à Casa Legislativa, permitindo seu acompanhamento e pesquisas. ATENÇÃO! Caso queira realizar uma DENÚNCIA ANÔNIMA omita seus dados como: Nome, CPF e E-mail. As manifestações registradas de maneira anônima não possibilitam acompanhamento posterior. A Câmara Municipal de Francisco Sá reafirma o compromisso de garantia da proteção de sua identidade, que inclui o não registro do endereço eletrônico (IP). Visualize a estatística de Ouvidorias respondidas em TRANSPARÊNCIA - OUVIDORIA no menu ao lado esquerdo da tela.

Consultar solicitação

Número de protocolo Buscar

Solicitações abertas

| Assunto | Área | Status atual | Enviado | Modificado |
|---|----------------------------------|--------------|------------------|------------------|
| Solicitação | ouvidoria | Resolvida | 09/05/2025 09h50 | 13/05/2025 14h35 |
| Solicitação | ouvidoria | Resolvida | 07/05/2025 10h22 | 09/05/2025 14h35 |
| sessão extraordinária do dia 26/03/2025 | ouvidoria | Resolvida | 02/04/2025 09h47 | 04/04/2025 14h35 |
| Pedido de Acesso à Informação | ouvidoria | Resolvida | 11/12/2024 10h36 | 12/12/2024 10h36 |
| Solicitação de Acesso à Informação - Legislação Municipal - LUOS | secretaria-legislativa | Resolvida | 12/09/2024 15h29 | 16/09/2024 15h29 |
| RENOVAÇÃO DE ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO | administraassappo | Resolvida | 23/11/2023 10h31 | 24/11/2023 10h31 |
| Lei 772/92 | assessora-legislativa-e-jurídica | Resolvida | 06/03/2023 20h34 | 07/03/2023 14h23 |
| Lei 771/92 | assessora-legislativa-e-jurídica | Resolvida | 06/03/2023 14h23 | 07/03/2023 15h05 |
| Norma que o município de Francisco Sá utiliza para critério de ruidos ambientais. | assessora-legislativa-e-jurídica | Resolvida | 25/11/2021 15h05 | 29/11/2021 15h05 |
| Renovação do Alvará de Funcionamento | administraassappo | Resolvida | 25/09/2021 09h45 | 27/09/2021 10h33 |
| Vacinação Covid | comissões | Resolvida | 14/04/2021 15h51 | 15/04/2021 15h51 |
| LEI Nº914/1992 | assessora-legislativa-e-jurídica | Resolvida | 22/03/2021 14h22 | 25/03/2021 14h22 |
| Proposta para os vereadores | secretaria-legislativa | Resolvida | 25/01/2021 08h54 | 26/01/2021 10h53 |
| Solicito os nomes, endereços e CNPJs das Empresas nas quais os Vereadores fizeram cursos no ano passado | ouvidoria | Resolvida | 06/02/2020 10h53 | 20/02/2020 10h53 |
| DESPESAS DE VIAGENS DOS VEREADORES EM 2019 | ouvidoria | Resolvida | 29/11/2019 14h22 | 08/01/2020 14h22 |
| DESPESAS DE VIAGENS DOS VEREADORES EM 2019 | administraassappo | Resolvida | 27/11/2019 14h18 | 08/01/2020 14h18 |
| LEI Nº 1629, DE 01 DE AGOSTO DE 2016. . | administraassappo | Resolvida | 18/11/2019 10h39 | 08/01/2020 10h39 |

Estatísticas das Solicitações

| Status | Quantidade |
|-----------|------------|
| Resolvida | 18 |
| Aceita | 16 |
| Rejeitada | 10 |
| Aceitada | 8 |
| Reenviada | 5 |
| Pendente | 2 |

19. Manifestações junto à Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá em 2025 utilizando o Portal FalaBR do Governo Federal. (Todas foram resolvidas).

govbr | Controladoria-Geral da União

Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Filtros Selecionados:
Esfera: Municipal; Órgão da Manifestação: Câmara Municipal - Francisco Sá/MG; Período de Cadastro: 03/11/2022 até 03/11/2025; Situações: Cadastrada, Complementada, Prorrogada, Encaminhada por Outro Órgão, Complementação Solicitada, Concluída

Total de registros: 9

| Número | Órgão Destinatário | Assunto | Serviço | Tipo | E-mail do manifestante | Cadastro | Prazo | Situação |
|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|---------|-------------|------------------------|------------|------------|-----------|
| 04014.2025.000009 | Câmara Municipal - Francisco Sá/MG | Benefícios e serviços | | Reclamação | | 30/10/2025 | 02/12/2025 | Concluída |
| 04014.2025.000008 | Câmara Municipal - Francisco Sá/MG | Transparência e acesso à informação | | Solicitação | | 24/09/2025 | 24/10/2025 | Concluída |
| 04014.2025.000007 | Câmara Municipal - Francisco Sá/MG | Transparência e acesso à informação | | Solicitação | | 24/09/2025 | 24/10/2025 | Concluída |
| 04014.2025.000006 | Câmara Municipal - Francisco Sá/MG | Compras públicas | | Solicitação | | 23/09/2025 | 23/10/2025 | Concluída |
| 04014.2025.000005 | Câmara Municipal - Francisco Sá/MG | Atendimento | | Solicitação | | 29/06/2025 | 30/07/2025 | Concluída |
| 04014.2025.000004 | Câmara Municipal - Francisco Sá/MG | Denúncia Crime | | Comunicação | | 04/06/2025 | 07/07/2025 | Concluída |
| 04014.2025.000003 | Câmara Municipal - Francisco Sá/MG | Infraestrutura Urbana | | Solicitação | | 28/05/2025 | 27/06/2025 | Concluída |
| 04014.2025.000002 | Câmara Municipal - Francisco Sá/MG | Acesso à informação | | Solicitação | | 23/05/2025 | 25/06/2025 | Concluída |
| 04014.2025.000001 | Câmara Municipal - Francisco Sá/MG | Acesso à informação | | Solicitação | | 19/05/2025 | 18/06/2025 | Concluída |

Exibir 10 | 1-9 de 9 itens | Página 1 | < >

20. Da Pesquisa de Satisfação do Usuário – Questionário – PDF enviado por e-mail (Modelo Antigo)

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 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

21. Da Pesquisa de Satisfação do Usuário – Questionário Online – com link para Formulário (Modelo Atual)



CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ/MG
ESTADO DE MINAS GERAIS
Av. Getúlio Vargas, 1014 – Centro – Cx. Postal 13 – Cep 39580-000 – Francisco Sá/MG
Telefone: (38) 3233-1494 – Fax: (38) 3230-1155 – email: camara.fs@hotmail.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.

 Alterar 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 

22. Tabela Resumo das Pesquisas de Satisfação Respondidas

| Você classifica a qualidade do atendimento prestado à Ouvidoria da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCA/SC? A resposta da Ouvidoria da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCA/SC. A resposta da Ouvidoria da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCA/SC. Caso necessário, você utilizaria novamente os serviços da Ouvidoria da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCA/SC? | | | | |
|---|-------|-------|--------------|-----|
| 31/05/2025 15:11:27 | Ótima | Curto | Satisfatória | Sim |
| 06/06/2025 4:18:58 | Ótima | Curto | Satisfatória | Sim |
| 19/07/2025 10:41:30 | Ótima | Curto | Satisfatória | Sim |
| 19/07/2025 0:41:46 | Ótima | Curto | Satisfatória | Sim |

23. Resultado da Pesquisa de Satisfação n.º 01

As respostas não podem ser editadas

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.

* Indica uma pergunta obrigatória

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 aperfeiçoamento dos serviços desta Ouvidoria.

Anderson Clayton Martins Rocha
Servidor da Ouvidoria

Enviada: 31/05/2025, 15:11

24. Resultado da Pesquisa de Satisfação n.º 02

As respostas não podem ser editadas

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.

* Indica uma pergunta obrigatória

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 aperfeiçoamento dos serviços desta Ouvidoria.

Anderson Clayton Martins Rocha
Servidor da Ouvidoria

Enviada: 06/06/2025, 14:18

25. Resultado da Pesquisa de Satisfação n.º 03

As respostas não podem ser editadas

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.

* Indica uma pergunta obrigatória

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 o aperfeiçoamento dos serviços desta Ouvidoria.

Anderson Clayton Martins Rocha
Servidor da Ouvidoria

Enviada: 19/07/2025, 10:47

26. Resultado da Pesquisa de Satisfação n.º 04

As respostas não podem ser editadas

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.

* Indica uma pergunta obrigatória

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

Enviada: 19/07/2025, 10:41

27. Gráficos dos Resultados Aglomerados das Pesquisas de Satisfação (por Item de Resposta).



CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ/MG
ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Getúlio Vargas, 1014 – Centro – Cx. Postal 13 – Cep 39580-000 – Francisco Sá/MG
Telefone: (38) 3233-1494 – Fax: (38) 3233-1155 – email: camara.fs@hotmail.com

Pesquisa de Satisfação do Usuário

4 respostas

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

4 respostas



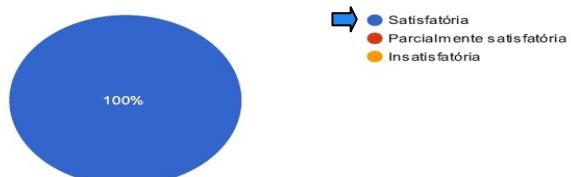
A Ouvidoria da CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ respondeu sua comunicação em tempo:

4 respostas



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

4 respostas



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

4 respostas



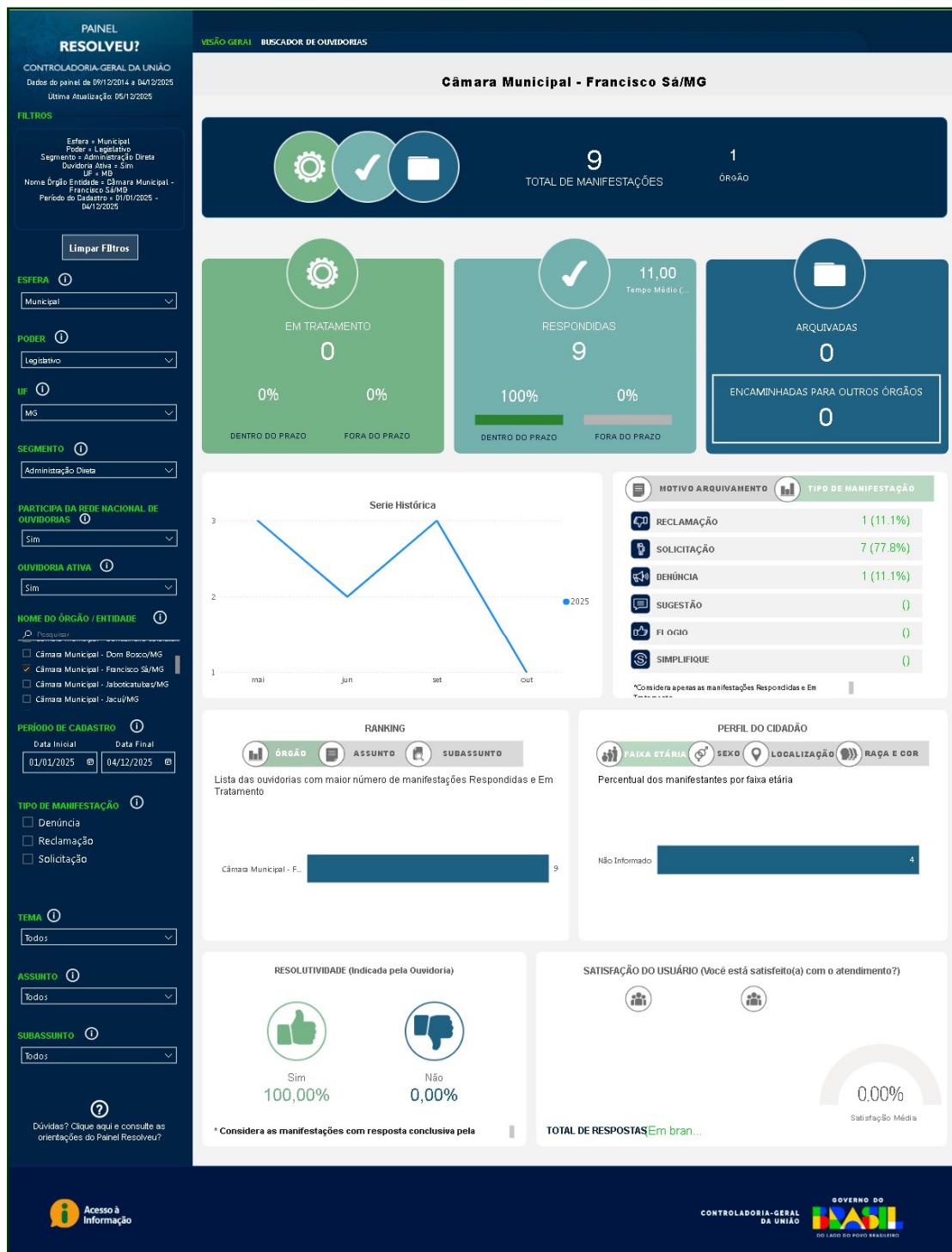
Agradecemos a sua participação e enfatizamos que você contribui para a ooperfeiçoamento dos serviços desta Ouvidoria.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. - Entre em contato com o proprietário do formulário -
[Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Este formulário parece suspeito? [Denunciar](#)

Google Formulários

28. Imagem do Painel ‘RESOLVEU?’ (Relatório Interno do FalaBR.) – Obs.: contempla os dados apenas do FalaBR.



29. Considerações finais

O ano de 2025 foi o ano da posse do novo presidente dos Estados Unidos, Donald Trump. E com isto se instalou um tipo de guerra de tarifas contra diversos países do mundo. Conhecido como o “tarifaço”, foram alvos países como China e Brasil. Na justificativa norte-americana a busca pelo fortalecimento do comércio dos EUA, bem como do dólar americano. No Oriente o conflito entre Israel e Palestina, a guerra civil no Iêmen e a rivalidade Irã-Arábia Saudita.

No Brasil, o julgamento do ex-presidente Jair Messias Bolsonaro pelos atentados ocorridos aos Prédios dos 3 Poderes em 8 de Janeiro de 2023 que culminou em sua condenação, bem como em sua prisão domiciliar a princípio. A Câmara dos Deputados em Brasília vê rejeitada a PEC (Proposta de Emenda à Constituição) da Blindagem, como ficou conhecido o instrumento que visava aumentar o alcance do foro privilegiado dos parlamentares, restringia processos criminais contra eles e acrescentava voto secreto em suas decisões. Por outro lado, por unanimidade, deputada federal é condenada a 10 anos de prisão, foge para a Itália e tem a prisão ratificada lá. Um apagão atinge todos os 26 estados do Brasil e o Distrito Federal. No campo econômico, o país registra menor inflação desde o Plano Real e melhor resultado fiscal desde 2015. E ainda uma queda na taxa de desemprego para 5,8% no segundo trimestre de 2025 juntamente a um saldo positivo de 1,5 milhão de empregos formais entre janeiro e agosto de 2025.

Na Câmara Municipal de Francisco Sá, destaque para a CPI que objetivou apurar irregularidades na gestão do SAAE da cidade. Ao final um relatório fora encaminhado ao Ministério Público com indicação de indiciamento dos envolvidos.

Para a Ouvidoria, algumas questões que vale destacar. A primeira delas, foi a implementação do FalaBR como novo sistema de Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá em substituição ao Sistema de Ouvidoria da Interlegis, agregado ao Portal da Câmara utilizado anteriormente. Sendo assim a Câmara Municipal de Francisco Sá passou a ser ligada à RENOUV - Rede Nacional de Ouvidoria como Membro Pleno, no âmbito público municipal. A RENOUV é coordenada pela OGU – Ouvidoria Geral da União no âmbito da CGU – Controladoria Geral da União.

Outro ponto importante, com vista a aumentar a divulgação, diz respeito ao ofício protocolado junto à Secretaria solicitando a leitura de um pequeno trecho ao final das reuniões atentando a população para a disponibilidade do serviço da Ouvidoria a todos. Neste material consta inclusive uma cópia do mesmo. O ofício fora protocolado em 12/06/2025 sendo possível verificar que somente na reunião de 30/06/2025 o trecho foi lido. E por fim ainda, a divulgação mensal de uma pequena arte no sítio eletrônico da Câmara dando destaque a um ponto específico da Ouvidoria mês-a-mês: definição da Ouvidoria, história, missão, propósito, princípios e outros.

A avaliação final para a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá em 2025 é bastante positiva. Cinco anos após sua implantação, todos os recursos encontrados que pudessem colocar a Ouvidoria numa posição melhor continuam à disposição da população. Mas particularmente em 2025, chama a atenção a mudança da plataforma de Ouvidoria que passou de Interlegis para FalaBr do governo federal. E justamente a isto uma divulgação um pouco maior com destaque para o chamamento da população a conhecer e a fazer uso da Ouvidoria. Reforça-se aqui, mais uma vez, que não há o que temer em hipótese alguma, no fortalecimento da Ouvidoria. As informações estão aí para serem obrigatoriamente, disponibilizadas, solicitadas, fornecidas, trabalhadas e discutidas. Porque somente desta forma é que pode haver uma ampla discussão de melhorias tanto para o Legislativo Municipal personificado na Câmara Municipal de Francisco Sá, bem como para toda a população.

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: camaraufs@uai.com.br

RESOLUÇÃO N°. 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 à 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 denuncia – 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@uol.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

