

**OUVIDORIA
CÂMARA
MUNICIPAL
DE MAGDA**



2022

RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

(artigo 5º, inciso VIII, da Resolução nº 105, de 2021)

Fundamento Legal:

Nos termos do artigo 5º, inciso VIII, da Resolução nº 105, de 2021, é atribuição do Ouvidor elaborar relatório anual das atividades da Ouvidoria.

Período de Análise das Atividades:

À Ouvidoria da Câmara Municipal de Magda foi criada por meio da Resolução nº 105, de 2021, designando-se, por meio da Portaria nº 03, de 24 de fevereiro de 2022, o Procurador Jurídico da Câmara para exercer as funções de Ouvidor.

No dia seguinte à designação, especificamente em 25/02/2022, o servidor responsável pela função de Ouvidor requereu à Presidência da Câmara autorização para abertura de procedimento administrativo visando formalizar/registrar as atividades da Ouvidoria.

No dia 10/03/2022, à Presidência da Câmara despachou o pedido, deferindo a abertura de procedimento administrativo para formalizar/registrar as atividades da Ouvidoria, nos termos do artigo 7º da referida Resolução.

No dia 30/03/2022, nos termos do artigo 7º da Resolução nº 105, de 2021, o Ouvidor da Câmara Municipal solicitou, por escrito, à Presidência, autorização para que o Setor Competente da Câmara disponibilize no *site* oficial da Entidade um campo específico de acesso à Ouvidoria, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências da Ouvidoria.

No dia 14/04/2022 à Presidência da Câmara despachou o requerimento, deferindo o pedido sob a fundamentação de que o artigo 7º da Resolução nº 105, de 2021, é claro ao dispor que compete à Câmara Municipal garantir o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, prevendo o inciso I do referido artigo 7º o acesso exclusivo à Ouvidoria por meio de página eletrônica da Câmara Municipal na rede mundial de computadores. No mesmo ato, determinou à Secretaria Administrativa e/ou Setor Competente da Câmara, que disponibilize no *site* oficial da Entidade um campo específico de acesso à Ouvidoria.

No dia 12/05/2022 o Ouvidor da Câmara informou à Presidência, por escrito, que foi implantado no *site* oficial da Câmara Municipal de Magda um campo específico de acesso à Ouvidoria, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências da Ouvidoria.

Ao prestar as informações o Ouvidor anexou um *print* da página oficial da Entidade para conferência, informando que, a partir de então, o acesso à Ouvidoria poderia ser feito:

a) Serviço de atendimento pessoal (presencial) na sede do Poder Legislativo, situado na rua Brasil, nº 311, Centro, Magda/SP, CEP 15.310-000;

b) Recebimento de manifestações por meio dos correios ou outro meio identificado para esse fim;

c) Mediante o e-mail institucional da Ouvidoria da Câmara Municipal (ouvidoria@camaramagda.sp.gov.br) e/ou pelo Telefone Fixo (17) 3487-1146.

d) Por meio da página eletrônica da Câmara Municipal de Magda na rede mundial de computadores (www.camaramagda.sp.gov.br), acessando o link "Ouvidoria Câmara Municipal – Faça sua solicitação";¹



The screenshot shows the website of the Câmara Municipal de Magda. The header includes the logo and name of the municipality, along with navigation menus for 'INSTITUCIONAL', 'LEGISLAÇÃO', 'PROCESSO LEGISLATIVO', 'TRANSPARENCIA', and 'SERVIÇOS'. A blue banner at the top right contains the text 'Não encontrou a informação que procura? Entre em contato conosco que estamos à disposição para atendê-lo(a)! Se preferir, faça sua solicitação online' and a button labeled 'FAZER UMA SOLICITAÇÃO'. Below this, there are three main content areas: 'AGENDA DE SESSÕES E PAUTA' with dates 27/09, 11/10, and 25/10; 'CONTROLE INTERNO DA CÂMARA' with contact information for Márcio Leandro Teixeira; and 'OUVIDORIA DA CÂMARA' with contact information for Dr. Heres Estevão Scremin. A red arrow points to the 'OUVIDORIA DA CÂMARA' section.

AGENDA DE SESSÕES E PAUTA	CONTROLE INTERNO DA CÂMARA	OUVIDORIA DA CÂMARA
27 SET, 2022 08:00 PM - 04:32 PM 13ª Ordinária-27/09/2022-20h00	Resp.: Márcio Leandro Teixeira E-mail: controleinterno@camaramagda.sp.gov.br Telefone: (17) 3487-1146	Resp.: Dr. Heres Estevão Scremin E-mail: ouvidoria@camaramagda.sp.gov.br Telefone: (17) 3487-1146
11 OUT, 2022 08:00 PM - 04:32 PM 14ª Ordinária-11/10/2022-20h00	Atendimento presencial realizado no Controle Interno da Câmara Municipal Segunda a Sexta-feira, das 9h00 às 11h00 e das 12h30 às 16h30. Rua Brasil, 311 – Centro – CEP 15.310-000 – Magda-SP	Atendimento presencial realizado no Controle Interno da Câmara Municipal Segunda a Sexta-feira, das 9h00 às 11h00 e das 12h30 às 16h30. Rua Brasil, 311 – Centro – CEP 15.310-000 – Magda-SP
25 08:00 PM - 04:32 PM 15ª Ordinária-25/10/2022-		

¹ <https://www.camaramagda.sp.gov.br/>

OUVIDORIA DA CÂMARA

Resp.: Dr. Heres Estevão Scremin

E-mail:

ouvidoria@camaramagda.sp.gov.br

Telefone: (17) 3487-1146

Atendimento presencial realizado no
Controle Interno da Câmara Municipal
Segunda a Sexta-feira, das 9h00 às 11h00 e
das 12h30 às 16h30.

Rua Brasil, 311 – Centro – CEP 15.310-000 –
Magda-SP

FAÇA SUA SOLICITAÇÃO >

No mês de setembro o servidor responsável pela Ouvidoria assistiu diversos vídeos disponibilizados no *YouTube* relacionados ao assunto "Ouvidoria", no intuito de aprimorar o conhecimento sobre a importância e o papel na Ouvidoria no setor público, destacando-se:

The screenshot shows a YouTube search results page for the query "palestra curso sobre ouvidoria". The page displays several video thumbnails and their corresponding titles and descriptions. The first video is titled "Aula 18. Módulo Complementar: O papel do ouvidor" with 8,9 mil visualizações. The second is "Treinamento em Ouvidoria" with 124 visualizações. The third is "Conferência especial - Palestra 'Estruturação de uma Ouvidoria'" with 14 visualizações. The fourth is "e-Talks | Atendimento ao cliente de forma eficiente" with 391 mil visualizações. The page also shows a sidebar with navigation options like "Início", "Explorar", "Shorts", and "Inscrições".

https://www.youtube.com/results?search_query=palestra+curso+sobre+ouvidoria

Além disso, o servidor responsável pela Ouvidoria procedeu à leitura de matérias disponibilizadas na *internet* sobre o tema/consulta "Ouvidoria Parlamentar". A título de ilustração, foi consultada matérias relacionadas à Ouvidoria Parlamentar da Câmara dos Deputados:



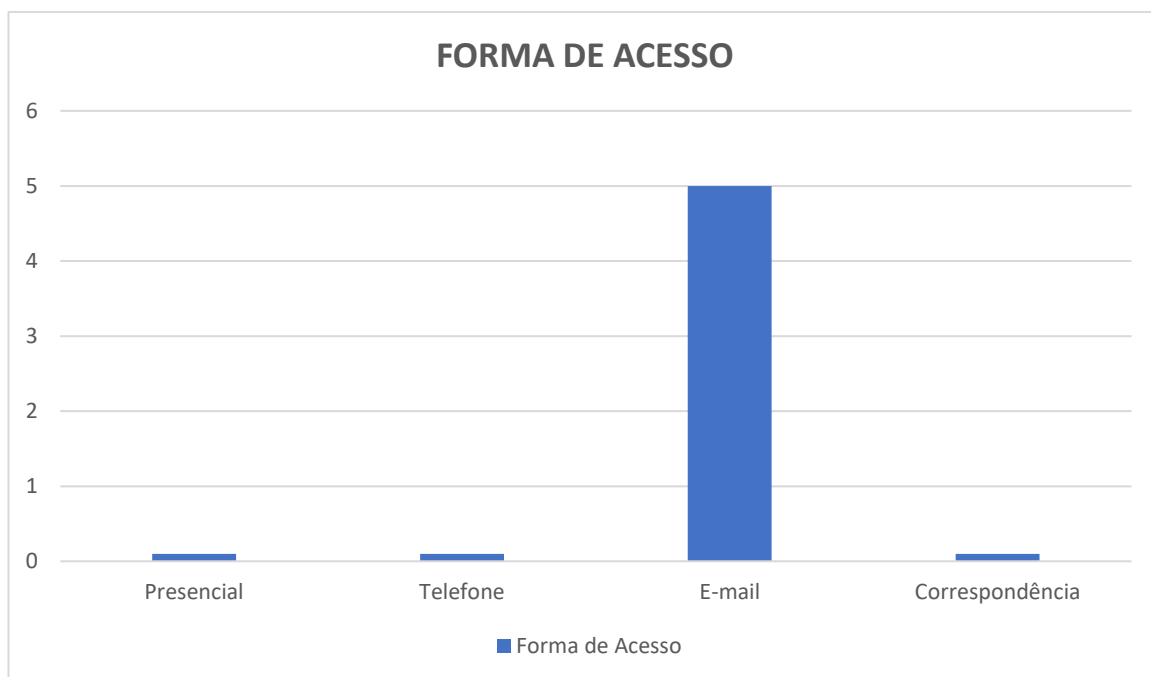
<https://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/ouvidoria/sobre>

Bem como matérias relacionadas à Ouvidoria da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo:



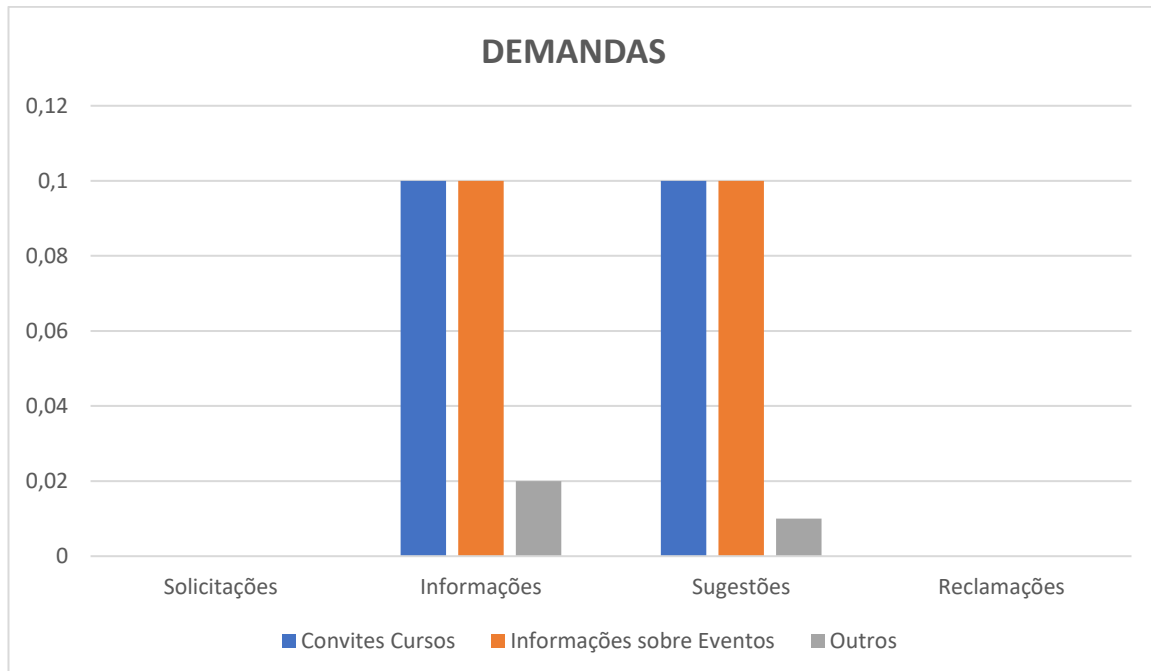
<https://www.al.sp.gov.br/transparencia/ouvidoria/>

Gráfico demonstrativo de demandas e formas de atendimento em 2022:



Pelo gráfico acima percebe-se claramente que o meio mais utilizado de acesso à Ouvidoria no de 2022 foi através do e-mail ouvidoria@camaramagda.sp.gov.br

Em relação ao tipo de manifestação utilizada pelos usuários (solicitações, informações, sugestões, reclamações), temos o seguinte gráfico:



Durante todo o período de 2022 à Ouvidoria não recebeu qualquer tipo de reclamação. A apuração foi realizada mês a mês, a fim de descrever pormenorizadamente as atividades da Ouvidoria, encontrando-se a íntegra do relatório impresso e devidamente arquivado nas dependências do Poder Legislativo, podendo ser consultado por qualquer cidadão mediante identificação pessoal.