



**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE LEME**  
ESTADO DE SÃO PAULO

Ofício nº 02/20 – Comissão de Ouvidores da Câmara Municipal de Leme.

Leme/SP, 13 de janeiro de 2020.

Na qualidade de membros da Comissão de Ouvidores da Câmara Municipal de Leme, criada pela Lei Complementar nº 748, de 08 de fevereiro de 2018, regulamentada pela Resolução nº 350, de 27 de fevereiro de 2018 e, nomeados pelo Ato da Mesa nº 05, de 12 de março de 2018, vimos pelo presente apresentar o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Leme (Exercício de 2019) à Vossas Excelências e solicitamos a sua publicação no sítio [www.camaraleme.sp.gov.br](http://www.camaraleme.sp.gov.br), para o devido conhecimento da população.

Sem mais, para o momento e no aguardo do atendimento deste, apresentamos os protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

Câmara Municipal de Leme



Protocolo 16      Processo 0

Data/Hora: 13/01/2020 16:42:37

LUCAS ROGERIO BOLDT

AMB

Andrea Maria Costa dos Santos Batacline

Membro Comissão de Ouvidoria

Daiane Trova

Membro Comissão de Ouvidoria

Lisânia Cristina Alves De Carli Azevedo de Góis

Membro Comissão de Ouvidoria

Aos

Exmos (s) Srs (a).

Membros da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Leme/SP



CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE LEME  
ESTADO DE SÃO PAULO

## Ouvidoria da Câmara Municipal de Leme

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

**EXERCÍCIO 2019**





## **MESA DIRETORA:**

**ADENIR DE JESUS PINTO - PRESIDENTE**

**RICARDO DE MORAES CANATA - VICE-PRESIDENTE**

**NIVALDO APARECIDO BEGNAMIA - 1º SECRETÁRIO**

**CARLOS ALBERTO LEITE - 2º SECRETÁRIO**

**LOURDES SILVA CAMACHO - TESOUREIRO**

## **MEMBROS DA COMISSÃO DE OUVIDORIA:**

**ANDREA MARIA COSTA DOS SANTOS BATACLINE**

**DAIANE TROVA**

**LISÂNIA CRISTINA ALVES DE CARLI AZEVEDO DE GÓIS**

*Handwritten signature in blue ink.*





## SUMÁRIO

### APRESENTAÇÃO

#### I - ORGANIZAÇÃO

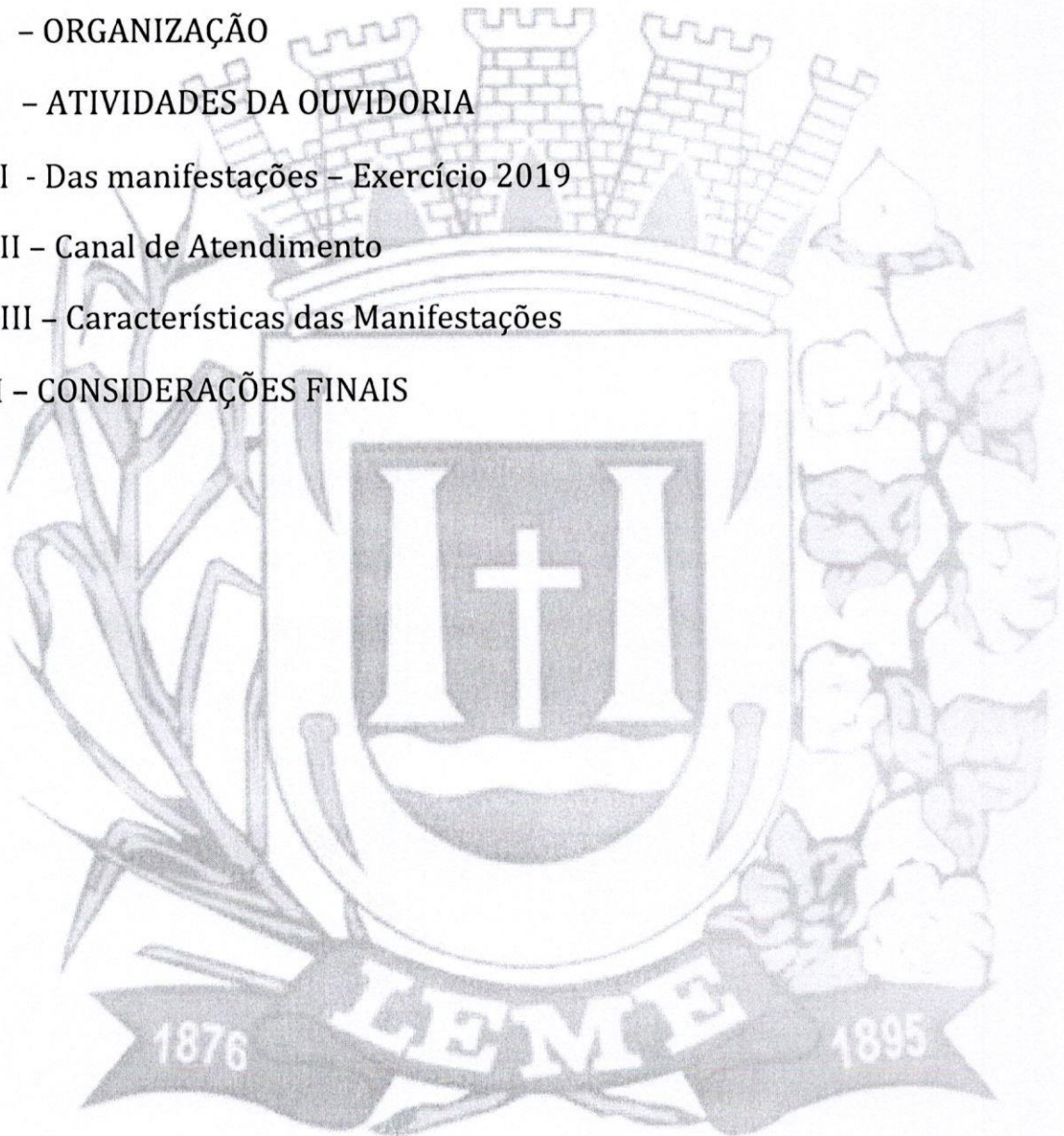
#### II - ATIVIDADES DA OUVIDORIA

##### II.I - Das manifestações - Exercício 2019

##### II.II - Canal de Atendimento

##### II.III - Características das Manifestações

#### III - CONSIDERAÇÕES FINAIS



*Handwritten signature or initials in blue ink.*





## APRESENTAÇÃO

A ouvidoria da Câmara Municipal de Leme constitui-se como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados as suas atribuições e competências.

O Relatório Anual da Ouvidoria da Câmara Municipal de Leme é um meio de divulgação das ações realizadas pela Comissão da Ouvidoria, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados. Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano.

A participação da população através da ouvidoria seja solicitando informações, reclamando, sugerindo, criticando ou elogiando, dá-se de maneira democrática e eficiente para o aprimoramento e eficiência do Poder Legislativo, assim, a ouvidoria não apenas ouve os anseios da comunidade, mas age de forma a motivar mudança e aperfeiçoamento dos agentes políticos do legislativo diante de suas funções.

A credibilidade dos serviços da ouvidoria se consolida na medida em que o cidadão recebe sua resposta e retorno de suas manifestações de forma tempestiva, informativa e satisfatória.

Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Câmara Municipal de Leme, desenvolvido pelos membros da Comissão, referente ao exercício de 2019.





## I – Organização

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Leme, criada pela Lei Complementar nº 748, de 08 de fevereiro de 2018, regulamentada pela Resolução nº 350, de 27 de fevereiro de 2018 e, Comissão de Ouvidores nomeados pelo Ato da Mesa nº 05, de 12 de março de 2018.

Implantada em março de 2018 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Leme, dispõe de uma Comissão de Ouvidores, com 3 (três) membros nomeados e uma estrutura que propicia ao cidadão o atendimento de sua demanda através:

1 - Internet pelo site [www.camaraleme.sp.gov.br](http://www.camaraleme.sp.gov.br),

2 - Presencial diretamente com os membros da Ouvidoria situada no prédio dessa Casa de Lei na Rua Dr. Querubino Soeiro, nº 231, centro, na cidade de Leme, estado de São Paulo, CEP 13.610-080,

3 - Telefone e fax (19) 3573-5600 (artigo 6º, Resolução 350/18).

A Ouvidoria da Câmara Municipal classifica seus acionamentos conforme os conceitos explicitados a seguir:

→ **Acionamento que não gera demanda:** orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação, tendo em vista manifestações inerentes ao Poder Executivo ou manifestações desprovidas de dados suficientes para sua verificação;

→ **Denúncia:** comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgãos ou entidade pública;

→ **Elogio:** comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado;





**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE LEME**  
ESTADO DE SÃO PAULO

→ **Reclamação:** comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação ou reivindicação de direitos em relação às ações e serviços prestados pelo Poder Legislativo, que o demandante avalie violados ou não observados;

→ **Solicitação:** requerimento de ações; e,

→ **Sugestão:** comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria do Poder Legislativo.

Assim, a classificação permite a Ouvidoria compreender qual o tipo de atendimento que não gera demanda e as que geram atuação mais eficaz.



*Handwritten signature or initials in blue ink.*





## **II – Atividades da Ouvidoria**

A Resolução nº 350, de 27 de fevereiro de 2018, regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal de Leme, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Institui em seu artigo 2º a competência da Comissão de Ouvidores da Câmara Municipal de Leme, que são:

I – Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal de Leme;

II – Organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal de Leme, simplificado procedimento;

III – Orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à ouvidoria;

IV – Fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal de Leme;

V – Responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VI – Auxiliar a Câmara Municipal de Leme na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados;

VII – Auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal de Leme dando conhecimento dos mecanismos de participação social.





## II.I – Das manifestações – Exercício 2019

### Janeiro

26.01.2019-chamado da ouvidoria-reclamação

Chamado: “Gostaria de registrar uma reclamação sobre a coleta do lixo em minha rua no Jd. Tufanin. Nessa última sexta-feira 25/01 os lixeiros ignoraram o lixo que estavam nos cestos no ato da coleta. Mais de 6 casas ficaram sem a coleta e com isso o cheiro na rua está insuportável. Porquê temos que passar o final de semana inteiro com lixo impregnando nossa rua? Isso é uma falta de profissionalismo e de consideração com os moradores além de ser desnecessário uma vez que o caminhão recolheu o restante do lixo.”

Resposta: “Em 05 de fevereiro, encaminhamos a Mesa Diretora sua reclamação registrada em 26/01/2019. Informamos ainda que sugerimos aos membros que encaminhem uma cópia ao Poder Executivo e a Secretaria de Serviços Públicos. Salientamos que cabe a Poder Legislativo legislar e exercer a fiscalização do Poder Executivo, mas cabe ao Poder Executivo tomar as providencias necessárias decorrentes do assunto.’

### Março

07.03.2019-chamado da ouvidoria-denúncia anônima

Chamado: “Boa Tarde, Venho informar minha indignação em relação ao surto de dengue do bairro Sumaré, a cada dia que passa mais moradores são infectados e nada está sendo feito. Há um terreno baldio muito sujo próximo ao numero 1000 da rua Lourenço Leme, há também uma empresa, antiga LOGOS QUIMICA que também é um possível foco e nada é feito.”

Resposta: “Em 18 de março, encaminhamos a Mesa Diretora sua denúncia registrada em 07/03/2019. Informamos ainda que sugerimos aos membros que encaminhem uma cópia ao Poder Executivo, para que possam tomar as medidas cabíveis acerca do assunto. Em





**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE LEME**  
ESTADO DE SÃO PAULO

19 de março, a Mesa Diretora indicou ao Executivo que tome as medidas acerca da denúncia, através da indicação nº171/2019, Protocolo nº378/2019, o qual foi aprovada na Sessão Ordinária de 25/03/2019. Salientamos que cabe a Poder Legislativo legislar e exercer a fiscalização do Poder Executivo, mas cabe ao Poder Executivo tomar as providencias necessárias decorrentes do assunto.

**Agosto**

30.08.2019-chamado da ouvidoria-denúncia anônima

Chamado: “Bom dia, precisamos de concurso público...cadê o concurso para a guarda municipal todo anos fala que vai sair nunca sai...fica difícil assim.”

Resposta: “Em 03 de setembro, encaminhamos a Mesa Diretora sua denúncia registrada em 30/08/2019. Salientamos que cabe ao Poder Legislativo legislar e exercer a fiscalização do Poder Executivo, mas cabe ao Poder Executivo tomar as providências necessárias decorrentes deste assunto, por isso, orientamos que Vossa Senhoria realize um chamado junto ao Poder Executivo, com a finalidade de atender a sua denúncia.”

Complementação: Em 06 de setembro, a Mesa Diretora indicou ao Exmo. Sr. Prefeito Municipal para que tome as medidas cabíveis acerca do assunto denunciado, através da Indicação nº974/2019. Em 26 de setembro, o Exmo. Sr. Prefeito Municipal através do Ofício nº685/2019-GP, encaminhou ao Exmo. Sr. Presidente desta Casa de Leis, as informações inerente ao fato, conforme Ofício nº104/SSTCDC/19(juntado no Ofício do Executivo.)

**Novembro**

01.11.2019-chamado da ouvidoria-reclamação anônima

Solicitação: “Muito feio a atitude de vocês contra o vereador Elias. O povo não merece essa brincadeira!!!!”



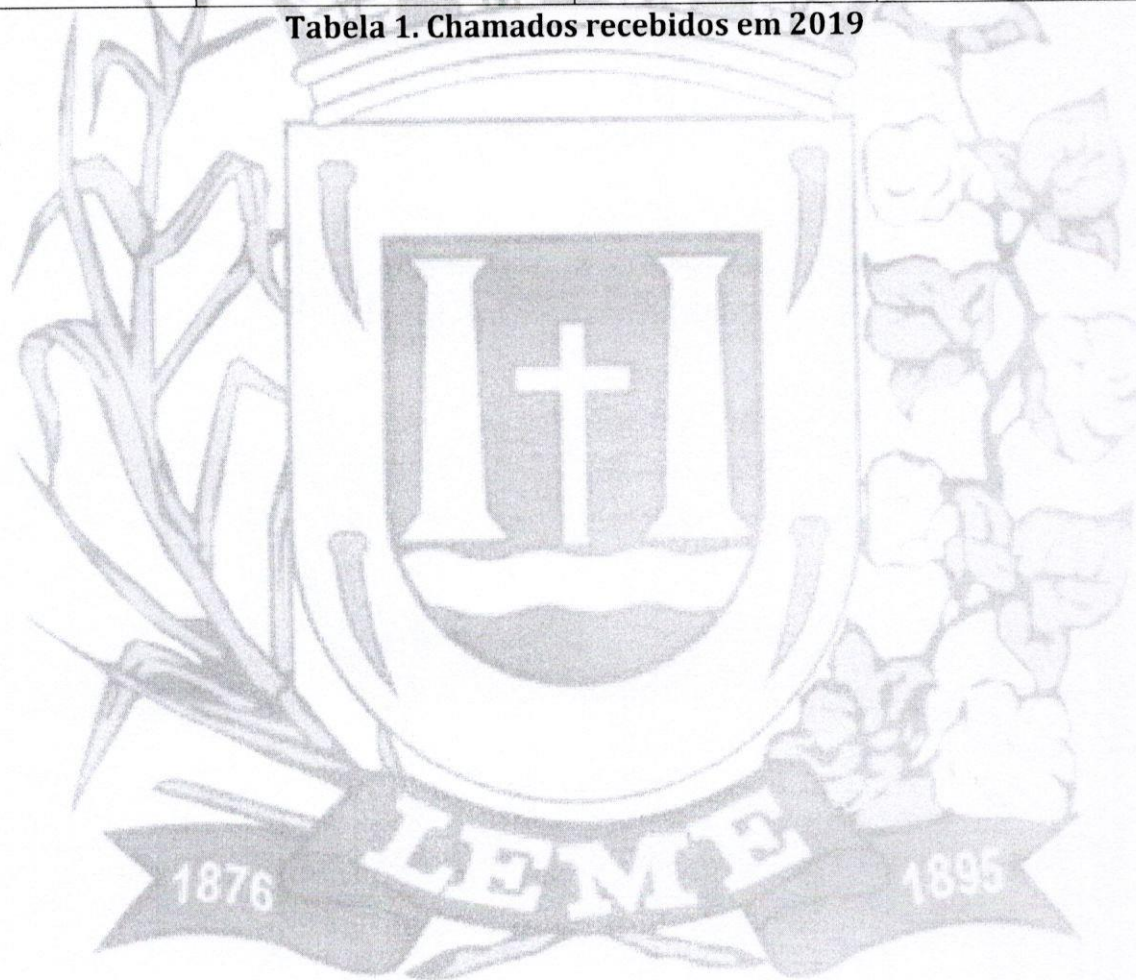


**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO DE LEME**  
ESTADO DE SÃO PAULO

Resposta: "Em 04 de novembro, encaminhamos a Mesa Diretora sua reclamação registrada em 01/11/2019, com a finalidade de dar ciência aos mesmos, sobre o chamado realizado."

Data	Tipo	Respondida	Data Resposta
26/01/2019	Reclamação	Sim	06/02/2019
07/03/2019	Denúncia Anônima	Sim	26/03/2019
30/08/2019	Denúncia Anônima	Sim	04/09/2019
01/11/2019	Reclamação Anônima	Sim	29/11/2019

Tabela 1. Chamados recebidos em 2019



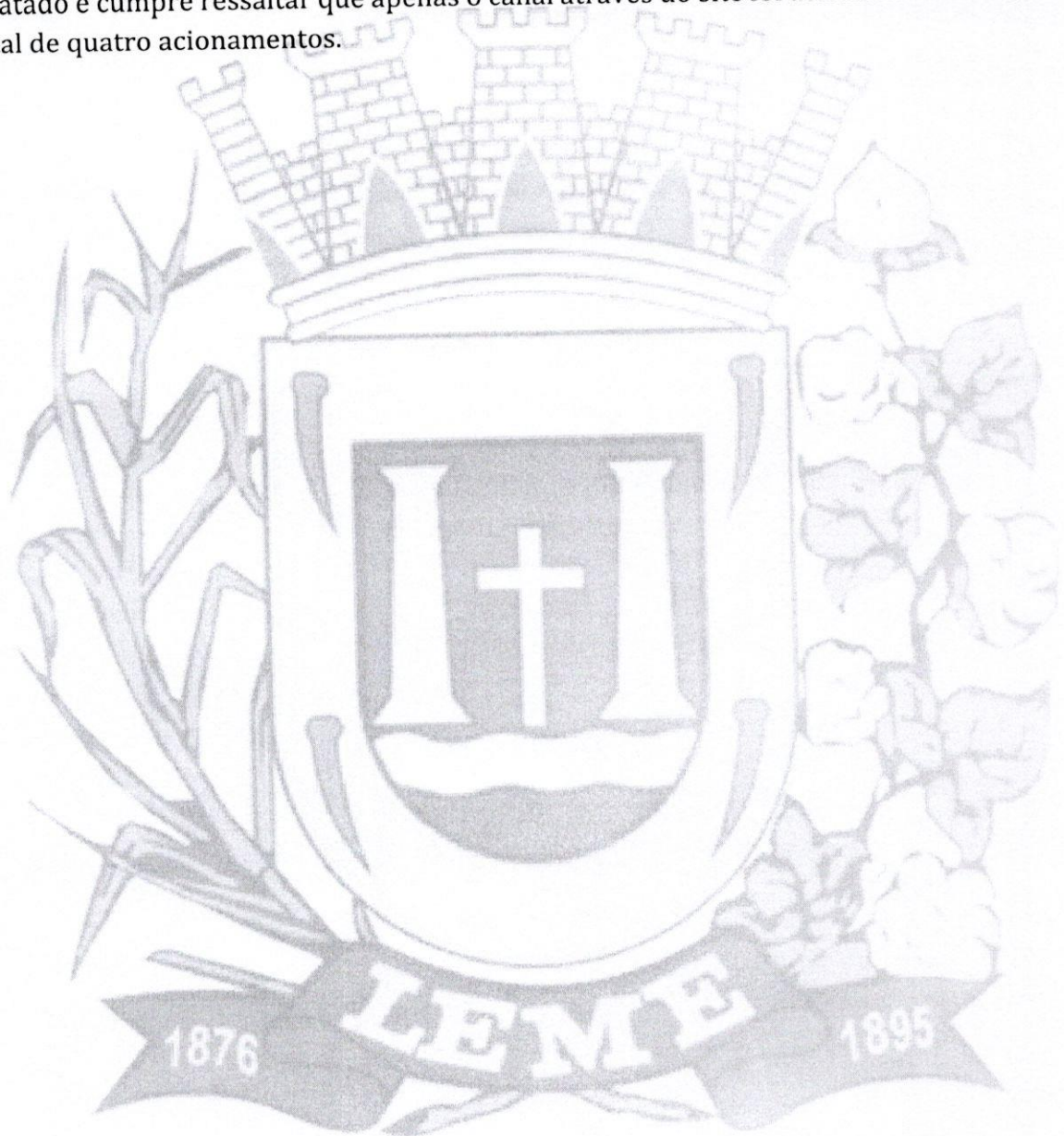
*Handwritten signature*





## II.II - Canal de Atendimento

A Ouvidoria conta com 03 (três) canais de atendimento ao cidadão conforme acima relatado e cumpre ressaltar que apenas o canal através do site foi acionado este ano, num total de quatro acionamentos.



*Handwritten signature or initials.*



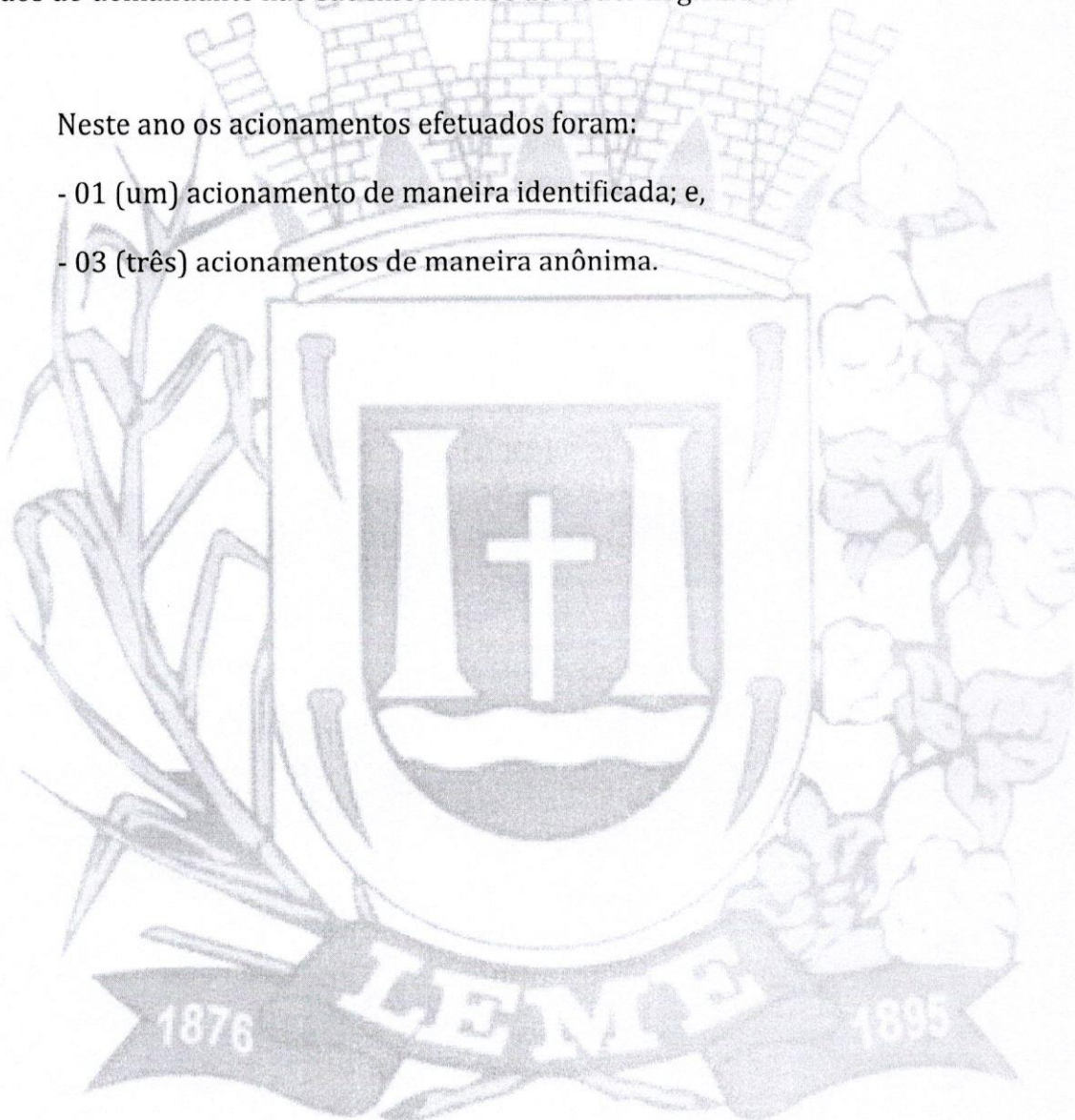


## II.III - Características das Manifestações

A Ouvidoria recebe tanto demandas identificadas, quanto demandas anônimas. No caso de manifestações identificadas elas classificam em sigilosas ou não. Nas sigilosas, os dados do demandante não são informados ao Poder Legislativo.

Neste ano os acionamentos efetuados foram:

- 01 (um) acionamento de maneira identificada; e,
- 03 (três) acionamentos de maneira anônima.



*Handwritten signature and initials in blue ink.*





### III – Considerações Finais

A Câmara Municipal, durante o exercício 2019, fixou um pop-up, no primeiro acesso ao site deste Poder, a fim de levar essa ferramenta ao conhecimento dos munícipes, com intuito que os mesmos possam entrar em contato com esta Casa realizando suas sugestões, reclamações, solicitações, informações, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos.

A cada mês foi publicado os trabalhos realizados pelos membros da Comissão, em Relatório Mensal no site desta Casa.

Os membros da Ouvidoria realizaram curso para aprimoramento e aperfeiçoamento no ano de 2019 para melhor atender os anseios dos cidadãos.

Cabe ressaltar que o ponto fundamental da Ouvidoria é trabalhar com a Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência que são os pilares da Administração Pública, e atender para as demandas e retornar os anseios de todos os cidadãos.

