



CÂMARA MUNICIPAL DE MIRASSOL

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA LEGISLATIVA  
(novembro de 2022 a abril de 2023)**

Leonardo Ferres Vilela  
Ouvidor



# Câmara Municipal de Mirassol

Av. Fernando Costa, nº 2423, Centro - CEP 15130-025 - Fone: (17) 3243-3450

[www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria)

[ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br)

## O QUE É UMA OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um instrumento democrático que permite ao cidadão se comunicar com os órgãos públicos. Através dela, a sociedade pode participar e fiscalizar o Governo. Trata-se, desse modo, de um canal de comunicação entre a população e seus representantes.

O direito à participação ativa na Administração está previsto na Constituição da República Federativa do Brasil, em seu artigo 37, §3º:

A administração pública, direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de **participação do usuário** na administração pública direta e indireta especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviço de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços:

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

Portanto, ter uma Ouvidoria no órgão não é um mero capricho político, mas um respeito à Constituição e aos princípios da Administração Pública.

É importante ressaltar que a Ouvidoria é um mecanismo **independente**, ou seja, não está vinculado a nenhum outro setor dentro de um órgão. E é através dessa autonomia que, com responsabilidade, o Ouvidor pode atuar livre e eticamente em busca da solução dos desafios.



# Câmara Municipal de Mirassol

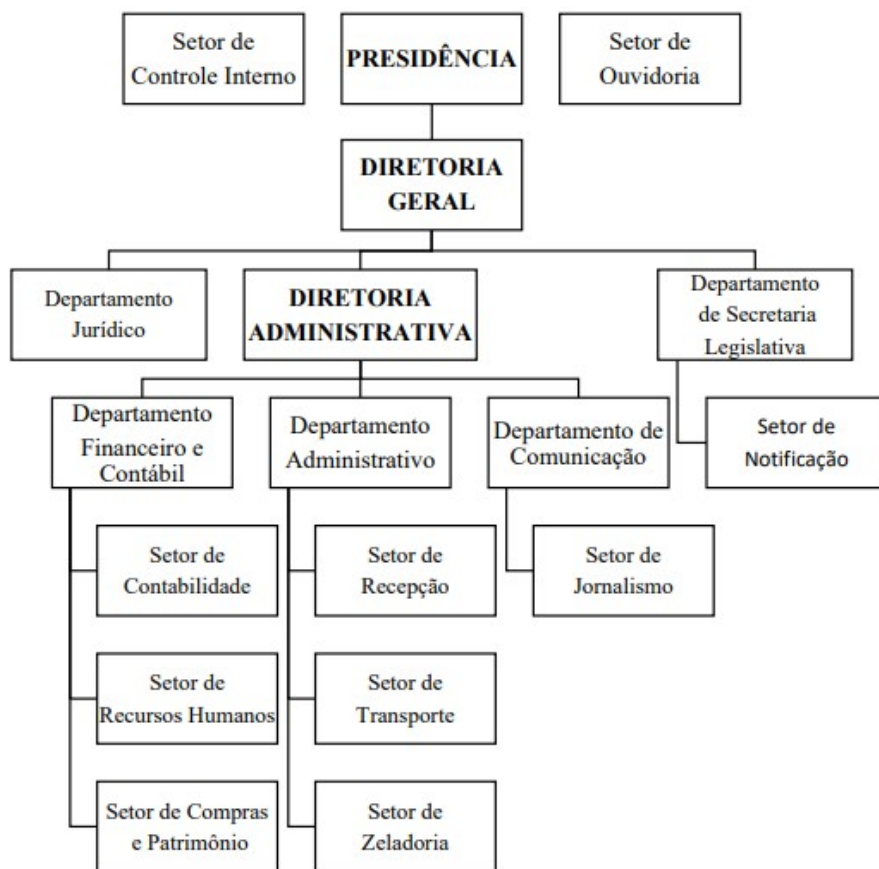
Av. Fernando Costa, nº 2423, Centro - CEP 15130-025 - Fone: (17) 3243-3450

[www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria)

[ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br)

## A OUVIDORIA NA CÂMARA MUNICIPAL DE MIRASSOL

Nossa Ouvidoria foi criada pela Resolução nº 244/2019. A nível organizacional, localiza-se conforme o seguinte organograma:



É possível acessar seus serviços através dos seguintes meios:

- Portal da internet: <https://www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria>;
- Contato por WhatsApp institucional: (17) 3243-3459;
- Email institucional: [ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br);
- Número de telefone: (17) 3243-3450;
- Atendimento presencial nas dependências da Câmara.



# Câmara Municipal de Mirassol

Av. Fernando Costa, nº 2423, Centro - CEP 15130-025 - Fone: (17) 3243-3450

[www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria)

[ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br)

A fim de se enquadrar como “manifestação popular” da Ouvidoria, o munícipe precisa fornecer determinadas informações pessoais, em respeito à Constituição Federal. Desse modo, também em conformidade com à Lei nº 13.709/18 (Nova Lei Geral de Proteção de Dados) e à Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os dados solicitados são:

- Nome completo;
- CPF;
- Endereço de residência (quando se fizer necessário);
- Telefone para contato;
- Endereço eletrônico (quando se fizer necessário).

Considerando a situação de cada pessoa, se o cidadão não possuir endereço eletrônico ou telefone para contato, não haverá empecilho para que sua manifestação tenha o devido andamento.

Os dados colhidos, que só podem ser acessados por pessoas expressamente autorizadas, ficam armazenados em sistema eletrônico da “Sino Informática”. Salvo decisão judicial em contrário ou disposição legal diversa, sua divulgação é vedada.

## DO PROCEDIMENTO PARA AS MANIFESTAÇÕES E DOS PRAZOS PARA CONCLUSÃO

Ao ver protocolada uma manifestação, a Ouvidoria adota os seguintes procedimentos:

- Recebimento: Acusa o recebimento da demanda. Ocasão em que o Ouvidor sinaliza ao munícipe que tem ciência da mensagem enviada por este;



# Câmara Municipal de Mirassol

Av. Fernando Costa, nº 2423, Centro - CEP 15130-025 - Fone: (17) 3243-3450

[www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria)

[ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br)

- Análise: Etapa em que a manifestação é analisada e classificada de acordo com seu teor. Aqui, o Ouvidor toma a decisão se pode responder diretamente ao munícipe ou se deve encaminhar sua demanda ao setor competente.

- Encaminhamento: Caso a manifestação deva ser encaminhada a outro setor, será feito mediante ofício. O Ouvidor mantém a responsabilidade de zelar pelos prazos descritos em lei.

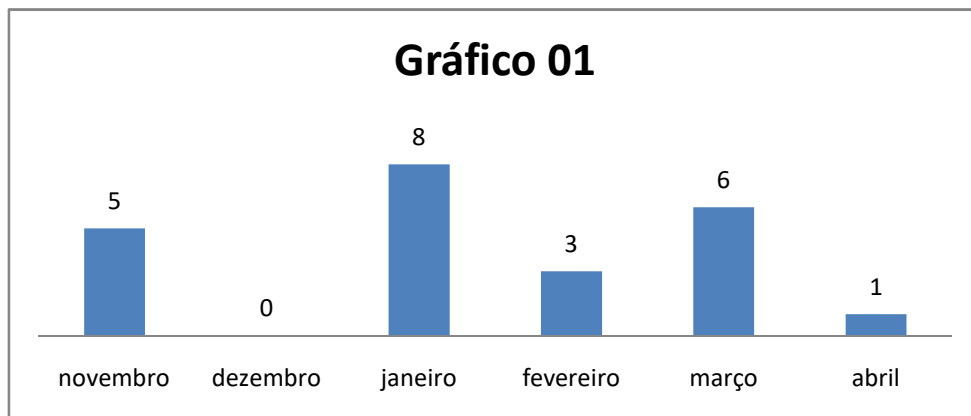
- Resposta ao munícipe: Enfim, a resposta que é encaminhada ao cidadão. Não há obrigatoriedade de que seja positiva, mas precisa ser clara e objetiva, além de dar uma satisfação ou justificativa quando na impossibilidade do atendimento.

- Conclusão: Após todas as etapas, encerra-se à demanda.

Nos moldes do artigo 4º da Resolução nº 244/19, o prazo máximo de resposta será de 15 dias, caso ela dependa unicamente da Câmara Municipal, ou de 30 dias, prorrogáveis, caso ela necessite da manifestação de outro órgão.

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS

No período semestral que compreende este relatório, recebemos a seguinte quantidade de demandas:



**TOTAL: 23**



# Câmara Municipal de Mirassol

Av. Fernando Costa, nº 2423, Centro - CEP 15130-025 - Fone: (17) 3243-3450

[www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria)

[ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br)

## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

“Manifestação” é o termo genérico utilizado para indicar qualquer forma de exteriorização da vontade do cidadão por meio da Ouvidoria e que se enquadre nesses moldes, conforme explanado no capítulo introdutório. Ela se divide em 05 (cinco) espécies:

- **Reclamação:** insatisfação para com uma ação ou serviço prestado pelo Poder Público;
- **Sugestão:** propositura de ações a serem tomadas pelo Poder Público com a finalidade de melhorar sua gestão;
- **Elogio:** demonstração de satisfação ou agradecimento por algum serviço prestado;
- **Solicitação:** requerimento de informações ou esclarecimentos, isto é, pedido de acesso à informação;
- **Denúncia:** apontamento de falhas na gestão ou no atendimento recebido.

Com a remodelação da página de internet da Ouvidoria, hoje o usuário consegue identificar com clareza qual a diferença entre tais espécies, segundo imagem a seguir:





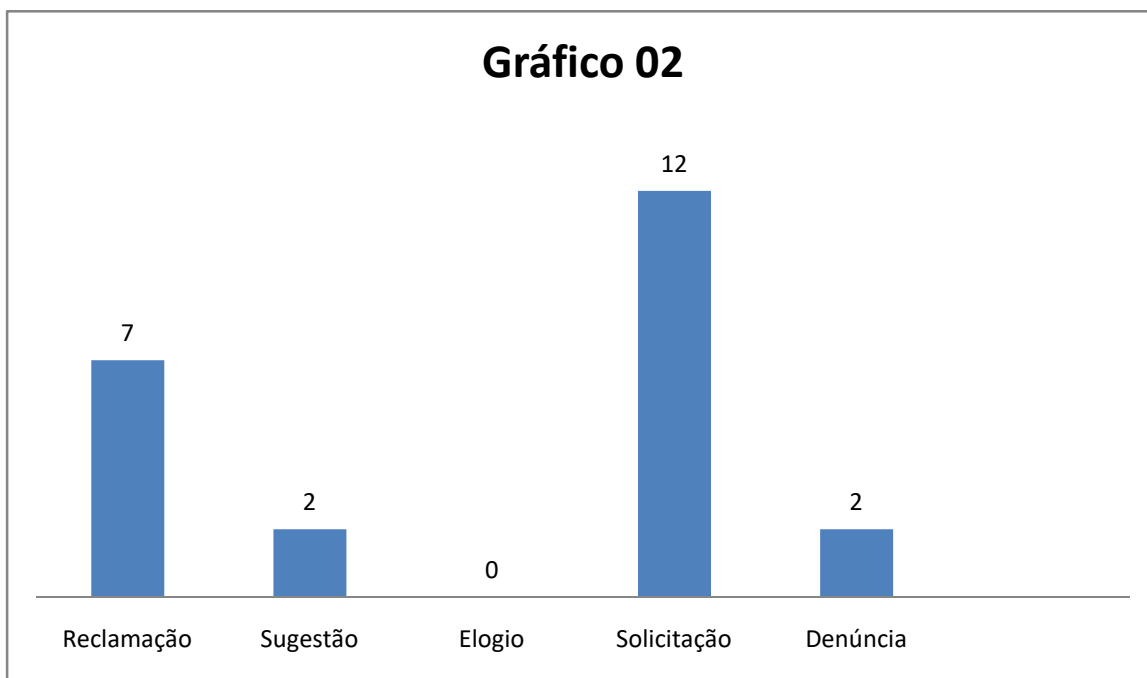
# Câmara Municipal de Mirassol

Av. Fernando Costa, nº 2423, Centro - CEP 15130-025 - Fone: (17) 3243-3450

[www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria)

[ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br)

Ademais, durante o período deste relatório, as manifestações se dividiram em:



Obs.: As reclamações foram direcionadas à iluminação (3), às áreas públicas municipais (3) e à saúde (1).

## CANAIS UTILIZADOS PARA MANIFESTAÇÕES

- Pelo portal da internet: 05
- Pelo WhatsApp: 12
- Presencialmente: 06

Obs.: Em que pese a Câmara receber diversas reclamações e solicitações durante o expediente, principalmente por meio de telefone ou de forma presencial, a grande maioria não se enquadra como manifestação formal da ouvidoria, uma vez que



# Câmara Municipal de Mirassol

Av. Fernando Costa, nº 2423, Centro - CEP 15130-025 - Fone: (17) 3243-3450

[www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria)

[ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br)

o munícipe pode preferir seguir outros meios de comunicação para expor sua vontade, como o contato direto com o Vereador, por exemplo.

## DO PRAZO MÉDIO DAS RESPOSTAS

Se analisarmos todas as manifestações realizadas e definitivamente concluídas, teremos os seguintes prazos médios de respostas (as frações de dia foram consideradas como dia inteiro):

- WhatsApp: 03 dias para conclusão do atendimento;
- Presencialmente: 03 dias para conclusão do atendimento;
- Portal da internet: 41 dias para conclusão do atendimento;
- Todos os meios de comunicação: 15 dias para conclusão do atendimento.

Normalmente, as solicitações de acesso às informações são atendidas no mesmo dia ou no dia seguinte. As reclamações são as demandas que mais levam tempo para serem concluídas, pois demandam atitudes do Poder Público.

## SISTEMA DE INFORMAÇÕES UNIFORMIZADO

Nos termos do artigo 5º da Resolução nº 244/19:

Art. 5º - A ouvidoria poderá desenvolver e implantar um sistema de informações, com uma base de dados única, que permita o registro de informações relacionadas às manifestações, o seu encaminhamento e a monitoração dos procedimentos resultantes.





## **Câmara Municipal de Mirassol**

Av. Fernando Costa, nº 2423, Centro - CEP 15130-025 - Fone: (17) 3243-3450

[www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.camaramirassol.sp.gov.br/ouvidoria)

[ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaramirassol.sp.gov.br)

Portanto, consoante ao texto do dispositivo legal e com a finalidade de padronizar os dados, a Ouvidoria possui uma pasta digital para uniformizar e armazenar as informações que transitam por esse setor. Nela, estão disponíveis as demandas recebidas, os encaminhamentos e as respostas. Do mais, elas estão em posse do Ouvidor responsável.

Por fim, a pasta física, que sempre foi produzida pela Ouvidoria concomitantemente à pasta digital, será descontinuada. São diversas as razões para isso, dentre as quais: adequação à Lei Geral de Proteção de Dados, que veda o armazenamento de informações sem motivo; proteção ao meio-ambiente e ao desenvolvimento sustentável; e praticidade, pois as informações pertinentes já estão salvas de modo digital.

---

Leonardo Ferres Vilela

Ouvidor da Câmara de Mirassol/ SP