

ESTADO DE SANTA CATARINA - CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO MARTINHO

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

**RELATÓRIO ANUAL - 2019**

**1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Martinho, Estado de Santa Catarina, instituída pela Resolução nº 43, de 10 de junho de 2019, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2019.

Seu papel é ser a porta de entrada para o diálogo entre os cidadãos e seus vereadores, recepcionando por meio de seus canais, as manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa.

**2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

As atividades da Ouvidoria tiveram início no dia 7 de agosto de 2019. No seu primeiro ano, foram registrados 4 (quatro) manifestações da comunidade são martinhense.

**2.1 Quadro Demonstrativo das Manifestações Recebidas:**

<b>Data</b>	<b>Número</b>	<b>Assunto</b>	<b>Tipo</b>	<b>Tempo</b>
28/08/2019	8/2019	Folha Ponto	Reclamação	9 dias úteis
13/09/2019	9/2019	Funcionario não cumpri horário	Denúncia	16 dias úteis
15/10/2019	10/2019	Pagamento de horas extras	Elogio	Imediato
15/10/2019	11/2019	Relatório de serviços	Denúncia	18 dias úteis

Fonte: elaboração própria.

Analisando a frequência, observa-se que foram bem distribuídas no tempo, praticamente uma por mês. Foram: uma em agosto, uma em setembro e duas em outubro, enquanto novembro e dezembro não houve recebimento de manifestações.

Com relação aos tipos, foram duas denúncias, uma reclamação e um elogio. Tanto as reclamações quanto às denúncias se referiam a serviços prestados pela Prefeitura Municipal, enquanto o elogio foi direcionado ao Poder Legislativo, referindo-se à sua disponibilidade para com a população.

Todas as manifestações de 2019 foram resolvidas, tendo sido fechado o seu chamado no registro. Nenhuma manifestação está em situação pendente, tramitando ou rejeitada.

Quanto ao tempo para a resolução das manifestações, o prazo máximo para a resposta é de 15 (quinze) dias úteis ou 30 (trinta) dias corridos. Considera-se demorado os tempos registrados, porém esse atraso se deve às respostas enviadas pela Prefeitura Municipal. Em pouco tempo, a resposta foi registrada pelo Ouvidor, porém o fechamento chegou a tardar 18 (dezoito) dias úteis. Nesse caso específico, por exemplo, a denúncia chegou em 15/10 e o envio do Ofício à Prefeitura foi em 23/10, porém a resposta chegou em 08/11.

As manifestações recebidas foram todas feitas através do portal eletrônico Tramitar, realizadas remotamente pelos cidadãos, que preferiram o anonimato. Não foi recebida nenhuma manifestação pessoalmente, por e-mail, por carta ou por telefone. Como todas foram anônimas, não se registrou nenhuma informação pessoal dos solicitantes.

### 3. ANÁLISE DA OUVIDORIA

No ano de 2019 foram recebidas 4 (quatro) manifestações, sendo duas denúncias, uma reclamação e um elogio. Quanto à recorrência, ressalta o encaminhamento das manifestações à Prefeitura, já que três manifestações poderiam ter sido recebidas diretamente pela Ouvidoria do Poder Executivo.

Todas as manifestações foram realizadas pelo portal eletrônico, onde são registradas e armazenadas. Quando do recebimento da manifestação por esse meio, é enviado um e-mail para o endereço [ouvidoria@camarasaomartinho.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@camarasaomartinho.sc.gov.br). Dessa forma, o Ouvidor toma conhecimento da sua existência.

Em seguida, a manifestação recebeu o tratamento quanto ao tipo e à urgência, depois passou pela impressão em papel e complementação das informações em registro manuscrito na folha. Esse documento foi então encaminhado à Presidência da Câmara, quem em diálogo com o Ouvidor, respondeu à manifestação. Além disso, o Presidente Wilson Schmitz fez a leitura da manifestação no expediente da próxima sessão.

Três manifestações compreendiam denúncias ou reclamação de serviços prestados pela Prefeitura. Dessa forma, foram expedidos Ofícios ao Prefeito solicitando

explicações quanto ao conteúdo relacionado e, quando era o caso, algum documento comprobatório da inexistência de irregularidades.

As respostas recebidas foram digitalizadas e anexadas aos chamados abertos no portal eletrônico. Além disso, foram lidas na seguinte sessão da Câmara Municipal. Depois disso, o Ouvidor perguntou se o encaminhamento atendia os anseios do solicitante e, depois, os chamados foram encerrados e guardadas em pasta A-Z no arquivo da Secretaria.

#### 4. FALHAS E MELHORIAS

O sistema da Ouvidoria é recente, em 2019 foram apenas cinco meses de funcionamento. O sistema do portal eletrônico “Tramitar” passou por testes e, mesmo em 2020, continua sofrendo alterações. Além disso, o servidor designado ingressou a essa casa praticamente ao mesmo tempo do início da Ouvidoria, em 1º de agosto de 2019. Portanto, esse primeiro ano foi marcado pelo aprendizado de todos os envolvidos.

Por parte do desenvolvedor do portal Tramitar, os técnicos da empresa Lancer apresentaram as funcionalidades do sistema ao novo Ouvidor e se disponibilizaram para tirar dúvidas e prestar o suporte técnico. Como única falha aparente, destaca-se a impressão das manifestações recebidas, que não informa a descrição da mesma. Dessa forma, o Ouvidor realiza o registro manual na folha impressa e, mais recentemente, insere o texto em diagramação no software Gimp. A sugestão é que esse problema seja resolvido para automatizar o tratamento das manifestações e evitar erros no processo.

Quanto aos recursos disponíveis para o trabalho da Ouvidoria, observa-se o espaço físico e os recursos humanos. Atualmente o espaço da Ouvidoria se confunde com a sala da “Secretaria Legislativa” e o servidor responsável é o Técnico Legislativo. A recomendação legal é que exista um espaço físico e um servidor dedicados a essa função, o que não ocorre hoje na Câmara Municipal de São Martinho.

O espaço físico deveria ser um local de fácil acesso, com painéis informativos para clara identificação e que ofereça segurança e anonimato ao usuário que vier prestar sua manifestação. Caso o cidadão venha à Ouvidoria hoje, deverá perguntar ao servidor na Recepção, que indicará a sala na parte de trás da Câmara, lugar onde é possível escutar as conversas em volume mínimo e onde as paredes são transparentes para que se veja tudo que acontece ali dentro. A sugestão é que a Ouvidoria seja localizada próxima à entrada, identificada e minimamente isolada visual e acusticamente.

Quanto ao servidor dedicado, apesar de desconsiderar a legislação vigente, é inviável essa dedicação na Câmara Municipal de São Martinho. Isso se deve ao baixo volume de manifestações recebidas, que é perfeitamente compatível com as demais funções do servidor responsável. No extremo de enxugamento de pessoal, a Câmara poderia funcionar com apenas um servidor e terceirizar os demais serviços.

Entretanto, o responsável pela Ouvidoria deve estar apto tecnicamente para exercer suas atividades. Para que isso ocorra, deverá capacitar-se e participar de eventos para compartilhar experiências com os demais ouvidores de entes públicos. Nesse sentido, apenas em 03/03/2020 foi realizada a primeira capacitação no Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina, que mesmo breve e superficial, foi altamente produtiva por ter sido o primeiro acercamento técnico ao tema. Como recomendação, sugere-se a participação em cursos, palestras e seminários sobre Ouvidoria.

Quanto à adequação legal, faltam Resoluções que tratem de alguns temas. Primeiro quanto a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei federal nº 13.709/2018) que passa a vigorar em 16/08/2020. Para isso, deverá identificar práticas e metodologia no tratamento dos dados pessoais dos usuários, de forma a evitar vazamentos e uso indevido dos mesmos.

Segundo, a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos, previsto no capítulo VI da Lei federal nº 13.460/2017, que deverá avaliar a satisfação do usuário, a qualidade do atendimento, o cumprimento dos compromissos e prazos, e as medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços. Essa avaliação deveria ser, no mínimo, anualmente por pesquisa de satisfação. Não existe regulamento acerca disso, nem a divulgação e a comparação com os demais entes, como exigido na legislação.

Terceiro, o Conselho de Usuários, previsto no capítulo V da mesma Lei, não foi instituído. Esse conselho seria um órgão consultivo, específico para a Câmara Municipal de São Martinho, que visa à participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, propondo melhorias e diretrizes, além de acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Como sugestão para sua regulamentação, respeitando os critérios de representatividade e pluralidade, o autor deste Relatório recomenda que o Conselho seja composto por três membros, com mandato de 1 (um) ano, dos quais haveria até quatro suplentes designados para cada representação:

- 1 (um) representante da Câmara Municipal: escolhido entre os servidores ou vereadores;
- 1 (um) representante da Sociedade Civil Organizada: escolhido entre instituições privadas, sindicatos, associações, clubes e demais organizações;
- 1 (um) representante dos Cidadãos: escolhido entre os moradores do município de São Martinho.

Como sugestão para seu funcionamento, recomenda-se uma Reunião Ordinária até 30 (trinta) dias após a divulgação do Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, o que não impede que venha a ter outras reuniões no decorrer do ano, desde que chamada pela Mesa Diretora ou por maioria do Conselho.

Como proposta de pauta obrigatória para a Reunião Anual: primeiro seria a eleição dos representantes entre os presentes na reunião; segundo, a avaliação dos serviços prestados e da atuação do ouvidor; terceiro, as proposições de melhorias e diretrizes; quarto,

as temáticas diversas consideradas necessárias para a qualidade dos serviços públicos na Câmara Municipal de São Martinho.

Tais sugestões foram consideradas e registradas pelo Ouvidor em exercício após o primeiro ano de existência da Ouvidoria. Como forma de melhorar tal serviço, dever-se-á contar com a atenção dos demais servidores públicos dessa casa, tanto para sugestões e críticas como para a execução das atividades e reformas no atual sistema.

Como a atribuição primeira da Ouvidoria é promover a participação dos cidadãos, esses são bem-vindos para sugerir e ajudar na melhoria dos serviços. Apenas com transparência e comprometimento poderemos alcançar resultados que beneficiem a essa instituição e aos cidadãos de São Martinho.

## 5. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

### 5.1 Local

Sala da “Secretaria Legislativa” na Câmara Municipal de São Martinho  
(Av. Frederico Schumacher, 53, Centro, São Martinho/SC – CEP 88.765-000)

### 5.2 Telefone

(48) 3645-6203 ramal 23

### 5.3 E-mail

[ouvidoria@camarasaomartinho.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@camarasaomartinho.sc.gov.br)

### 5.4 Portal Eletrônico

<https://cmsaomartinho.tramitar.com.br/>

### 5.5 Horário de Atendimento

Segunda-feira	das 7h às 12h das 13h às 17h
Terça-feira	das 7h às 12h
Quarta-feira	das 7h às 12h
Quinta-feira	das 7h às 12h
Sexta-feira	das 7h às 12h

FILIFE ANSELMO GOMES

Ouvidor