



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

2024

CÂMARA MUNICIPAL DE TAUBATÉ

GUILHERME DO ROSÁRIO OLIVEIRA
CONTROLADOR INTERNO

AV. PROFESSOR WALTER THAUMATURGO, 208 - JARDIM DAS NAÇÕES - CEP: 12030-040



Autenticar documento em <https://camarasempapel.camarataubate.sp.gov.br/autenticidade>
com o identificador 370036003900310035003A005000, Documento assinado digitalmente conforme
MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.



Câmara Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

Controladoria Interna

Sumário

1) RELATÓRIO SINTÉTICO	2
2) RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA	3
3) RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA	3
4) RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SIC).....	8
5) IMPLEMENTAÇÃO DE WHATSAP	10
6) CONSIDERAÇÕES FINAIS	10





Câmara Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

Controladoria Interna

1) RELATÓRIO SINTÉTICO

Trata-se do relatório anual de gestão do ano de 2024, realizado de acordo com o inciso III, do art. 3º, do Ato da Mesa nº 7/2022, do inciso II, do art. 14, da Lei nº 13.460/2017, e do Plano Anual de Controle Interno (PACI) 2025.

Em 2024, os trabalhos da Ouvidoria e do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SIC) da Câmara Municipal enfrentaram desafios expressivos devido à carga horária reduzida de 20 horas semanais, restringindo o atendimento ao período da tarde, das 13h às 17h. Apesar dessas limitações, foi implementado um processo interno padronizado para o registro e acompanhamento de todas as manifestações recebidas, incluindo reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões. Esse novo fluxo visou assegurar que cada demanda fosse tratada com atenção e encaminhada ao setor responsável, reforçando o compromisso da Câmara em ouvir a população.

Muitas das manifestações recebidas na Ouvidoria da Câmara Municipal de Taubaté estavam relacionadas aos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Taubaté. Nesses casos, em primeiro momento foi optado por simplesmente informar o denunciante a respeito do canal da Prefeitura que ele deveria efetuar aquela denúncia. Porém, após um questionamento do Ministério Público sobre uma denúncia referente a uma licitação da Prefeitura, questionando se a ouvidoria havia informado os vereadores sobre essa denúncia, surgiu então a necessidade de uma nova sistemática.

Assim, foi dado início ao procedimento de a própria ouvidoria registrar na Prefeitura a denúncia por meio do sistema de ouvidoria (1Doc), criar um processo interno, em que todos os procedimentos dêis do início eram repassados aos vereadores, e por fim acompanhar todo andamento até a finalização do caso, dando a resposta tanto para o manifestante, quanto para os vereadores.

Após algum tempo realizando esse procedimento, foi verificado que na verdade a ouvidoria vinha realizando um trabalho desnecessário que ocupava praticamente toda carga horária do Controlador Interno. Sendo assim, foi adotada uma nova sistemática em que as manifestações foram registradas diretamente no sistema de ouvidoria da Prefeitura, sendo repassado o link de acompanhamento específico





Câmara Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

Controladoria Interna

para que o manifestante pudesse monitorar o andamento da solicitação. Esse link também foi disponibilizado aos vereadores, por meio de processo interno, em que a Secretaria ficou responsável por enviar os processos aos vereadores, permitindo a eles acompanharem o progresso das respostas e providências tomadas pela Prefeitura. Assim, assegurando uma fiscalização mais eficiente por parte dos vereadores, que são os responsáveis por fiscalizar os serviços da Prefeitura, monitorando o andamento dessas demandas.

Nos casos que exigiam confidencialidade ou um tratamento específico, as informações foram direcionadas exclusivamente ao Presidente da Casa, possibilitando uma abordagem mais discreta e eficaz. Dessa forma, a Ouvidoria continuou a atuar como um elo essencial entre os cidadãos e o poder legislativo municipal, buscando adaptar-se às restrições e ainda cumprir seu papel de maneira comprometida.

2) RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA

Responsável pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Taubaté é o Controlador Interno Guilherme do Rosário Oliveira, matrícula 1546, com carga horária semanal de 20h.

3) RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS DA OUVIDORIA





Câmara Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

Controladoria Interna

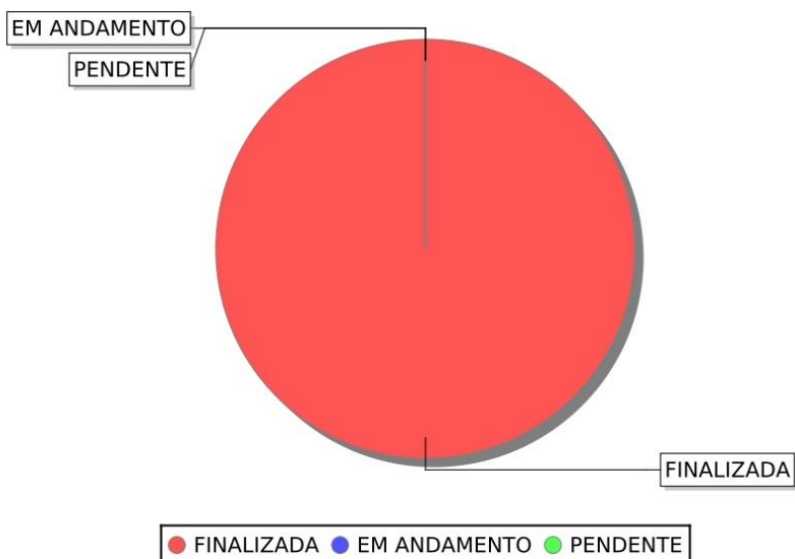


Câmara Municipal de Taubaté

Av. Professor Walter Thaumaturgo, 208 - Jardim das Nações

CNPJ: 50.015.304/0001-09

RELATÓRIO DE EFICIÊNCIA	
Período de 01/01/2024 à 31/12/2024	
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
FINALIZADA	114
EM ANDAMENTO	0
PENDENTE	0
TOTAL	114





Câmara Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

Controladoria Interna

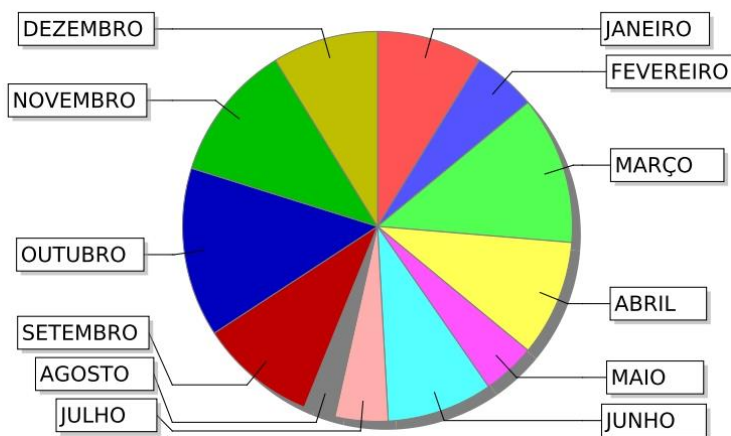


Câmara Municipal de Taubaté

Av. Professor Walter Thaumaturgo, 208 - Jardim das Nações

CNPJ: 50.015.304/0001-09

RELATÓRIO POR MÊS	
Período de 01/01/2024 à 31/12/2024	
MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	10
FEVEREIRO	6
MARÇO	14
ABRIL	11
MAIO	5
JUNHO	10
JULHO	5
AGOSTO	3
SETEMBRO	11
OUTUBRO	16
NOVEMBRO	13
DEZEMBRO	10
TOTAL	114





Câmara Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

Controladoria Interna

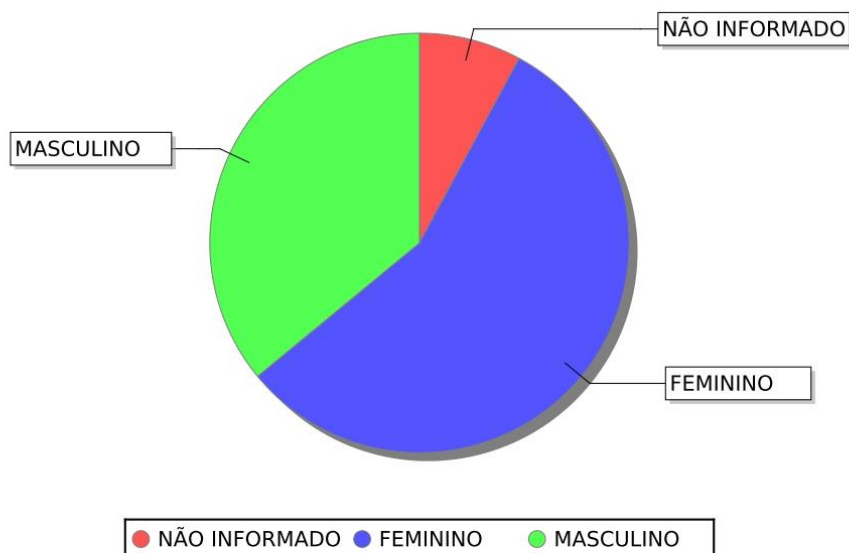


Câmara Municipal de Taubaté

Av. Professor Walter Thaumaturgo, 208 - Jardim das Nações

CNPJ: 50.015.304/0001-09

RELATÓRIO POR GÊNERO	
Período de 01/01/2024 à 31/12/2024	
SEXO	QUANTIDADE
NÃO INFORMADO	9
FEMININO	64
MASCULINO	41
TOTAL	114





Câmara Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

Controladoria Interna



Câmara Municipal de Taubaté

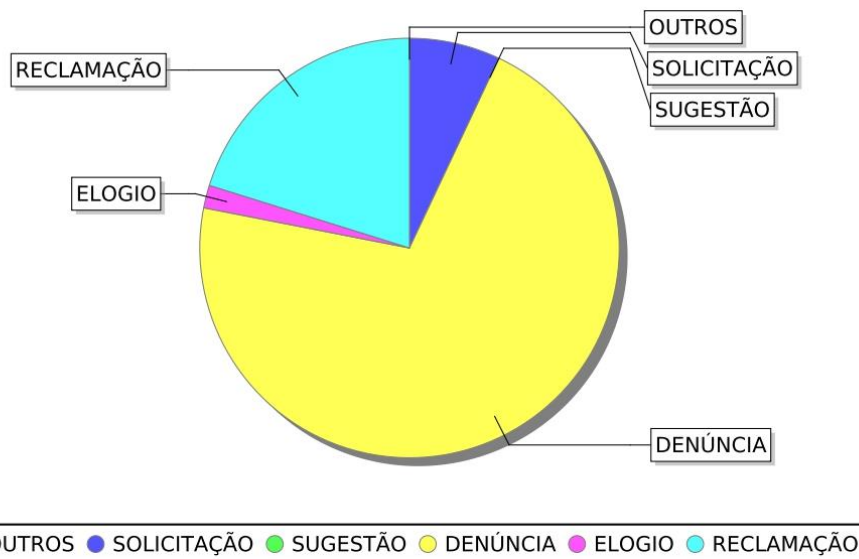
Av. Professor Walter Thaumaturgo, 208 - Jardim das Nações

CNPJ: 50.015.304/0001-09

RELATÓRIO POR FINALIDADE E SITUAÇÃO

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

FINALIDADE	FINALIZADA	EM ANDAMENTO	PENDENTE	TOTAL
OUTROS	0	0	0	0
SOLICITAÇÃO	8	0	0	8
SUGESTÃO	0	0	0	0
DENÚNCIA	81	0	0	81
ELOGIO	2	0	0	2
RECLAMAÇÃO	23	0	0	23
TOTAL	114	0	0	114





Câmara Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

Controladoria Interna

4) RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SIC)

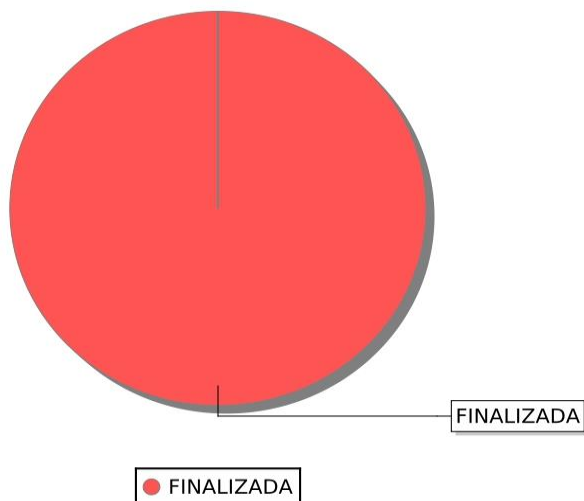


Câmara Municipal de Taubaté

Av. Professor Walter Thaumaturgo, 208 - Jardim das Nações

CNPJ: 50.015.304/0001-09

RELATÓRIO DE EFICIÊNCIA	
Período de 01/01/2024 à 31/12/2024	
SITUAÇÃO	QUANTIDADE
FINALIZADA	42
TOTAL	42





Câmara Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

Controladoria Interna

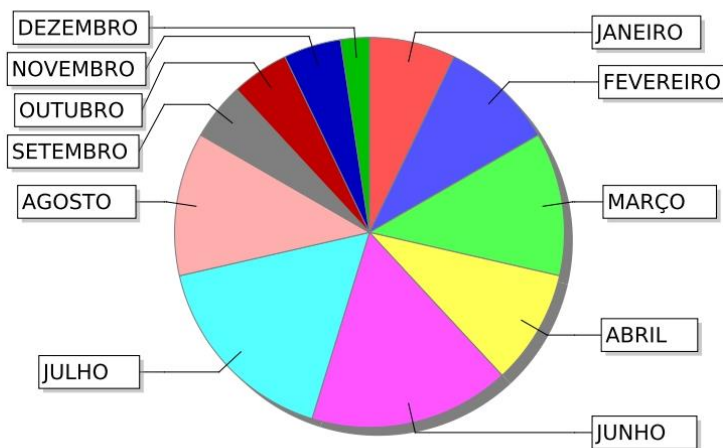


Câmara Municipal de Taubaté

Av. Professor Walter Thaumaturgo, 208 - Jardim das Nações

CNPJ: 50.015.304/0001-09

RELATÓRIO POR MÊS	
Período de 01/01/2024 à 31/12/2024	
MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	3
FEVEREIRO	4
MARÇO	5
ABRIL	4
JUNHO	7
JULHO	7
AGOSTO	5
SETEMBRO	2
OUTUBRO	2
NOVEMBRO	2
DEZEMBRO	1
TOTAL	42





Câmara Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

Controladoria Interna

5) IMPLEMENTAÇÃO DE WHATSAP

Durante o ano, foram implementadas diversas atividades pela Ouvidoria da Câmara, ampliando seu papel além de orientar a população sobre onde resolver suas demandas. Agora, as manifestações são encaminhadas diretamente ao órgão competente da Prefeitura, e, simultaneamente, um processo interno é registrado, permitindo que os vereadores acompanhem e fiscalizem essas demandas. Esse aprimoramento visa fortalecer o serviço público de fiscalização desempenhado pelos vereadores e aproximação com a população.

No entanto, a introdução de um atendimento via WhatsApp foi inviabilizada, uma vez que as novas atividades implementadas consomem grande parte da carga horária do Controlador Interno. Esse profissional já possui outras atribuições substanciais definidas pela Lei Complementar nº 401/2016, e a atual jornada de trabalho limitada torna difícil ampliar o atendimento sem comprometer outras responsabilidades importantes.

6) CONSIDERAÇÕES FINAIS

Encerro agradecendo a colaboração de todos os setores da Câmara Municipal de Taubaté pela colaboração nos atendimentos de ouvidoria e SIC. Por fim, submeto este documento ao Presidente da Câmara Municipal de Taubaté, para que seja tomado ciência, após retornar para publicação no site da Câmara e arquivamento na Controladoria Interna.

GUILHERME DO ROSÁRIO OLIVEIRA

Controlador Interno

