

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º TRIMESTRE DE 2021

1 – ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria foi instituída na Câmara Municipal de Barra do Garças – MT em 09 de maio de 2013, por meio da Lei nº 3.381/2013, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de Legalidade, Moralidade e Eficiência dos atos dos agentes do Poder Legislativo Municipal.

Por meio da Lei nº 4.056/2019, o desempenho das funções de Ouvidor passou a ser atribuição típica do Coordenador do Sistema de Controle Interno da Câmara Municipal.

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Câmara Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

2 – ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS/USUÁRIOS

O atendimento prestado pela Ouvidoria inicia-se a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis, e compreende a análise desta manifestação, onde ocorre a verificação se a mesma é de responsabilidade da Ouvidoria, e em seu tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva ao cidadão ou usuário.

O acesso aos cidadãos/usuários ao canal da Ouvidoria pode ser realizado:

- **Pela internet:** mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado no banner “Ouvidoria” do site institucional “www.barradogarcas.mt.leg.br” ou ainda por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico ouvidoria@barradogarcas.mt.leg.br;
- **Presencialmente:** de segunda a sexta-feira, das 12:00 às 18:00, no Anexo da instituição;
- **Por telefone:** de segunda a sexta-feira, das 12:00 às 18:00, por meio do número 0800 642 6811;
- **Por meio de correspondência:** à Ouvidoria da Câmara Municipal, situada no Anexo da instituição.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao cidadão/usuário o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar 10 dias úteis, contados a partir da data de registro da manifestação, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, por igual período.

Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário, esclarecimentos às unidades diretamente envolvidas que, ao receberem a solicitação, devem

priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria.

Caso seja detectada a necessidade de implantar medidas corretivas ou aprimorar procedimentos e rotinas internas, a Ouvidoria, em conjunto com a unidade gestora, demandam as alterações necessárias.

A resposta final ao cidadão/usuário é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das unidades gestoras, quando houver, e o cidadão/usuário é notificado acerca das demandas e providências internas adotadas.

3 – ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças assegurou durante o primeiro trimestre de 2021 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida.

As manifestações com conteúdo de sugestões, críticas, elogios, denúncias e reclamações foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos cidadãos/usuários.

Conforme demonstra o Gráfico 1, essas manifestações relacionadas à Ouvidoria (reclamações, elogios, sugestões, críticas e denúncias), somam um total de 08 no primeiro trimestre de 2021.



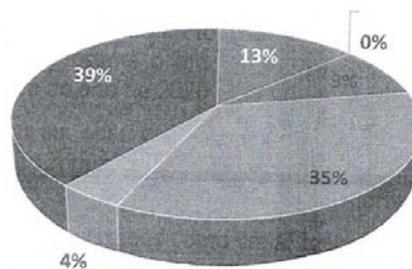
Com relação às demandas recebidas que não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria, os cidadãos/usuários foram orientados quanto aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas.

O Gráfico 2, corresponde ao total de demandas respondidas do 1º dia útil de janeiro do ano corrente até o presente o momento, ou seja, há respostas de manifestações registradas no último trimestre do ano de 2020 e no primeiro trimestre do ano de 2021.

Conforme pode ser observado no Gráfico 2, 39% das demandas respondidas no primeiro trimestre de 2021 não foram categorizadas como demandas relacionadas à Ouvidoria da Câmara Municipal, com um total de 09 manifestações decorrentes de canal inapropriado.

As demandas categorizadas como canal inapropriado, se referem a registros de competência do Poder Executivo Municipal, outro ente da federação e à empresa Garçastur.

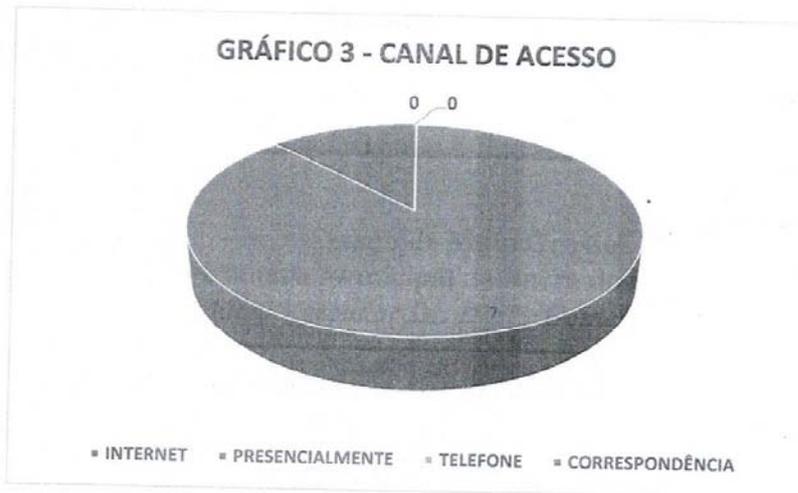
GRÁFICO 2 - TOTAL DAS DEMANDAS RESPONDIDAS NA OUIDORIA NO 1º TRIMESTRE DE 2021



- DENÚNCIA
- DÚVIDA
- ELOGIO
- RECLAMAÇÃO
- SOLICITAÇÃO
- SUGESTÃO
- CANAL INAPROPRIADO

Conforme demonstra o Gráfico 3, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos cidadãos/usuários da Câmara Municipal, no primeiro trimestre de 2021, foi a internet, com um total de 07 registros, representando a maioria das demandas recebidas, seguido por (01) registro somente, feito presencialmente.

Não houve manifestações por de telefone ou por correspondência neste período.



4 – CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no primeiro trimestre do ano de 2021, por meio de seus canais de acesso recebeu, ao todo, 7 demandas. Dessas, 3 demandas foram tratadas pela Ouvidoria.

Um indicador acompanhado sistematicamente pela área é o prazo médio das respostas aos demandantes. Esse tempo foi aproximadamente de 15 dias. A média desse prazo justifica-se pela troca de gestão devido as eleições municipais de 2020, ou seja, as unidades internas precisaram de um período considerável para se adaptarem.

Outro ponto de destaque é que não houve manifestações procedentes não solucionadas.

Barra do Garças – MT, maio de 2021.


Gabriela Andrade Martins
Ouvidora Interina