



Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Barra do Garças
Palácio Vereador Dr. Dercy Gomes da Silva

OUVIDORIA

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

3º 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.

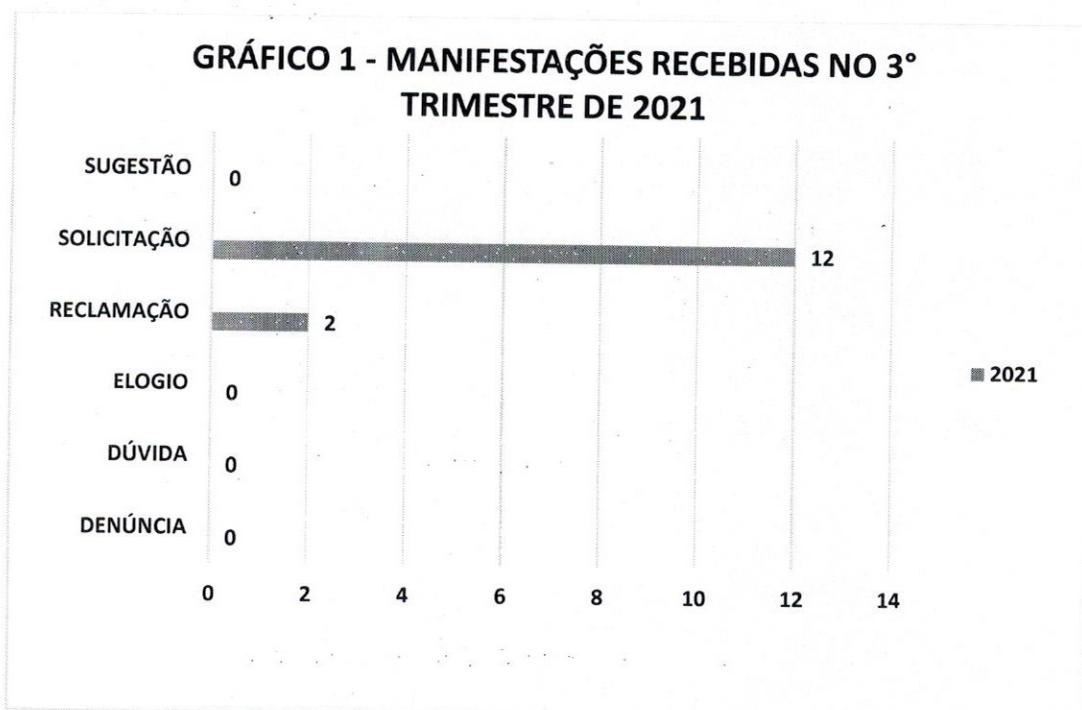
A resposta final ao cidadão/usuário é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das unidades gestoras, quando houver, e o cidadão/usuário é notificado acerca das demandas e providências internas adotadas.

3 – ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças assegurou durante o terceiro 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 14 no terceiro trimestre de 2021.



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

O Gráfico 2, corresponde ao total de demandas respondidas do 1º dia útil de julho do ano corrente até 30/09/2021 de 2021.

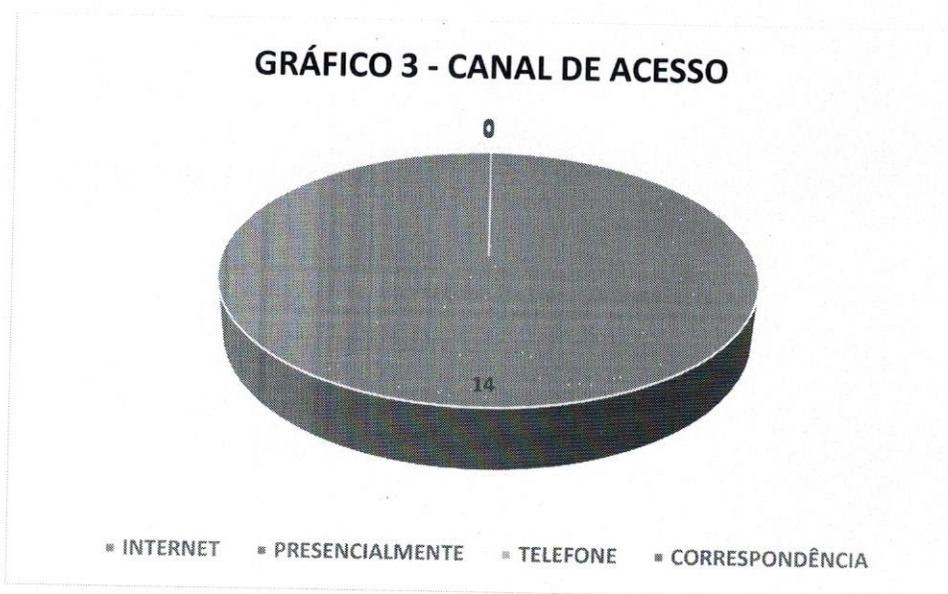
Conforme pode ser observado no Gráfico 2, das demandas respondidas no terceiro trimestre de 2021, 80% das demandas respondidas no terceiro trimestre de 2021 não foram categorizadas como demandas relacionadas à ouvidoria da Câmara Municipal, com um total de 14 manifestações decorrentes de canal inapropriados. Sendo que 04 (Quatro) solicitação ainda não foi respondida, estão aguardando o setor competente manifestar.

As Demandas categorizadas como canal inapropriado, refere-se a registros de competências do poder executivos Municipal.



Conforme demonstra o Gráfico 3, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos cidadãos/usuários da Câmara Municipal, no terceiro trimestre de 2021, foi a internet, com um total de 12 registros, 100% representando a maioria das demandas recebidas.

Não houve manifestações por meio presencial, por telefone e correspondência neste período.



4 – CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no segundo trimestre do ano de 2021, por meio de seus canais de acesso recebeu, ao todo, 14 demandas. Dessas, 02 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. Houve uma melhora em todo o fluxo operacional de atendimento e, principalmente, pela colaboração das unidades internas quanto à tempestividade nas respostas.

Barra do Garças – MT, outubro de 2021.


Marcilene Fabino Gomes Rodrigues
Controladora Interna Interina
Portaria nº 137/2021