

## RELATÓRIO DA OUVIDORIA

4º 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.

Por meio da Portaria 164 de 01 de dezembro de 2021, dispões sobre a nomeação e atribuição de função do ouvidor.

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](http://www.barradogarcas.mt.leg.br)” ou ainda por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico [ouvidoria@barradogarcas.mt.leg.br](mailto: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.

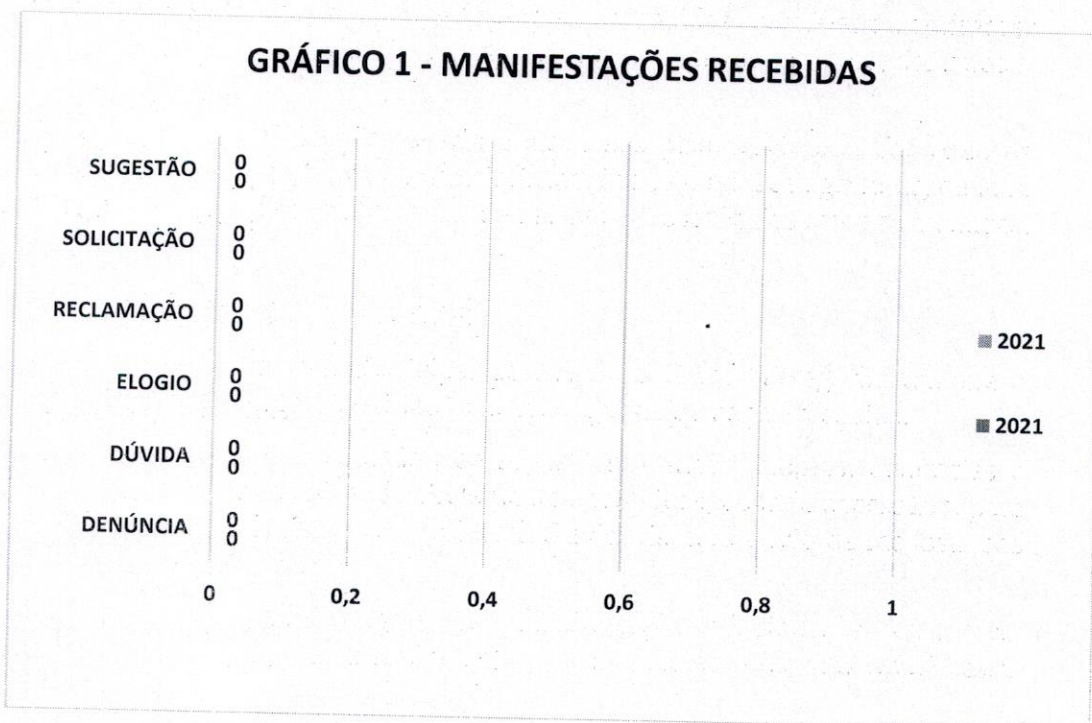
A resposta final ao cidadão/usuário é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das unidades gestoras, quando houver, e o cidadão/usuário é notificado acerca das demandas e providências internas adotadas.

### 3 – ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças assegurou durante o quarto 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 0 no quarto 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 outubro do ano corrente até 31/12/2021 de 2021.

Conforme pode ser observado no Gráfico 2, não houve manifestações a serem respondidas. Das solicitações pendentes algumas foram respondidas e outras foram orientadas a procurar o órgão competente devido à demora do retorno.

### GRÁFICO 2 - TOTAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA

3%

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

Conforme demonstra o Gráfico 3, não houve manifestações por meio de seus canais de acesso da Ouvidoria neste quarto trimestre de 2021.

**GRÁFICO 3 - CANAL DE ACESSO**


0

■ INTERNET ■ PRESENCIALMENTE ■ TELEFONE ■ CORRESPONDÊNCIA

**4 – CONCLUSÕES**

A Ouvidoria, no quarto trimestre do ano de 2021, por meio de seus canais de acesso não recebeu nenhuma demanda para ser atendidas.

Barra do Garças – MT, Janeiro de 2022.

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