

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º TRIMESTRE DE 2022

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 nº 164 de 01 de dezembro de 2021, foi nomeada a servidora Marcilene Fabino Gomes Rodrigues, atualmente responsável pela função de Controladora Interna Interina a desempenhar as funções de Ouvidora desta casa de Leis.

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.

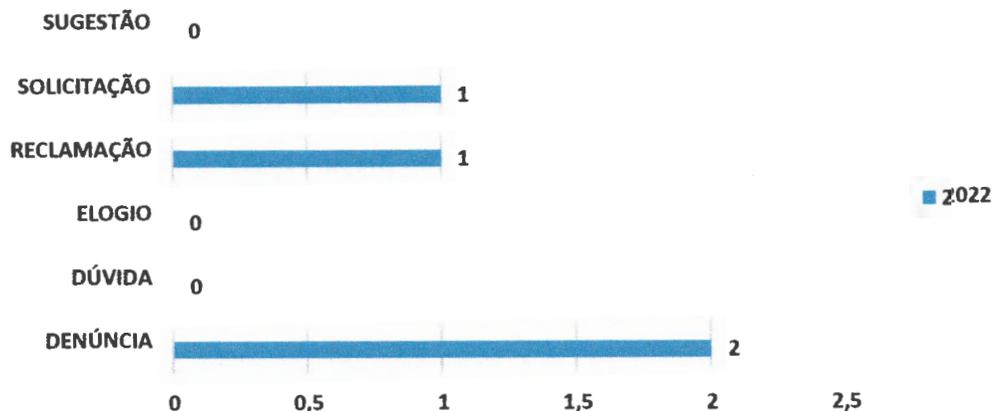
3 – ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças assegurou durante o primeiro trimestre de 2022 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 04 demandas no primeiro trimestre de 2022. Dessas, 3 demandas foram tratadas pela Ouvidoria.

**GRÁFICO 1 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 1º
TRIMESTRE DE 2022**



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 janeiro do ano corrente até o presente o momento. Houve no total 2 denúncias. Uma correspondente a Demanda da Câmara Municipal de Barra do Garças, que ainda esta fase de investigação, portanto ainda não foi dado como encerrada, foi dado o retorno somente na fase inicial, e a outra categorizada como canal inapropriado, mas foi dada toda a orientação necessária.

Conforme pode ser observado no Gráfico 2, 40% das demandas respondidas no primeiro trimestre de 2022 não foram categorizadas como demandas relacionadas à Ouvidoria da Câmara Municipal, com um total de 02 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.

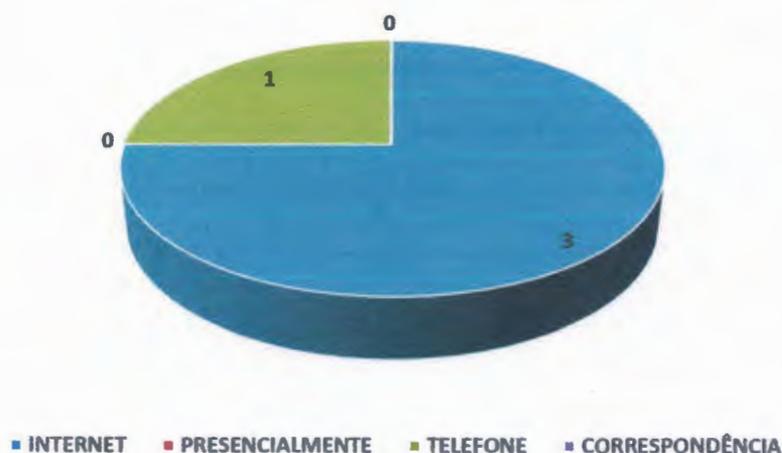
GRÁFICO 2 - TOTAL DAS DEMANDAS RESPONDIDAS NA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE DE 2022



Conforme demonstra o Gráfico 3, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos cidadãos/usuários da Câmara Municipal, no primeiro trimestre de 2022, foi a internet, via e-mail, com um total de 03 registros, representando a maioria das demandas recebidas, seguido por (01) registro somente, feito telefone.

Não houve manifestações presencialmente ou por correspondência neste período.

GRÁFICO 3 - CANAL DE ACESSO



4 – CONCLUSÕES

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças – MT, tem o objetivo de trabalhar com transparência, atendendo da melhor forma possível, com respeito aos cidadãos que procuram os nossos serviços, garantindo o sigilo dos dados do manifestante quando solicitado e garantindo o direito de resposta.

Neste Primeiro Trimestre 2022 um ponto de destaque é que não houve manifestações procedentes não solucionadas, apenas uma ainda está sendo investigada pois a denúncia demanda mais tempo de investigação.

Barra do Garças – MT, abril de 2022.



Marcilene Fabino Gomes Rodrigues

Ouvidora Interina