

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

3º 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.

No dia 28 de março de 2022, fizemos a adesão da Rede Nacional de Ouvidoria. Em 11 de maio foi efetivado a adesão.

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 pela plataforma **FALA.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;
- **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 Rua Mato grosso, nº 617, centro, CEP 7860023 Barra do Garças- MT.

Ao receber a manifestação, pelos meios de comunicação (exceto) pela plataforma Fala.BR a Ouvidoria informa ao cidadão/usuário o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar 30 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.

As manifestações recebidas pela Plataforma FALA.BR a Ouvidoria analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação. Quando você registra a manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-lo:

A ouvidoria poderá responder sua manifestação; solicitar que você a complemente; prestar orientações; encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade, dependendo do caso. Você sempre será comunicado sobre o andamento adotado.

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

Maiores informações sobre o acesso a plataforma Fala.Br está descrita na Carta de Serviços aos usuários, disponível no site www.barradogarcas.mt.leg.br.

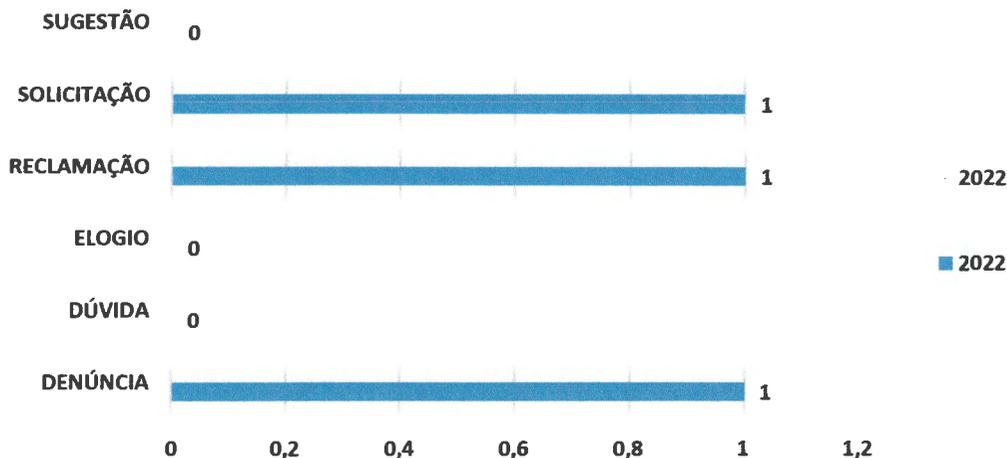
3 – ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

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 03 demandas no terceiro trimestre de 2022 recebida pela plataforma fala.br.



**GRÁFICO 1 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 3º
TRIMESTRE 2022**

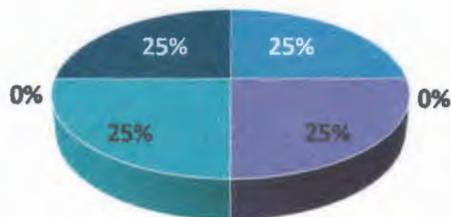


O Gráfico 2, corresponde ao total de demandas respondidas do 1º dia útil de janeiro do ano corrente até o presente o momento.

Conforme pode ser observado no Gráfico 2, 25% das demandas respondidas no terceiro trimestre de 2022 não foram categorizadas como demandas relacionadas à Ouvidoria da Câmara Municipal, com um total de 01 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.

J. Gomes

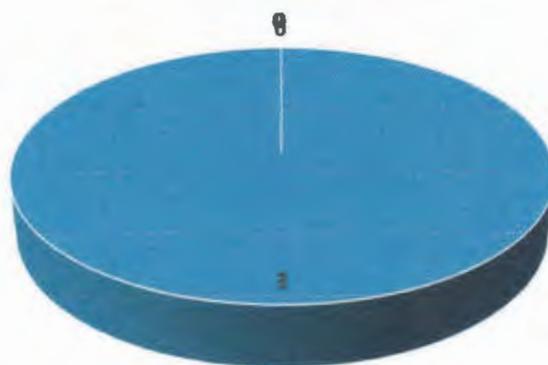
GRÁFICO 2 - TOTAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA 3º TRIMESTRE



- 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 terceiro trimestre de 2022, foi a internet, pela plataforma Fala.BR com um total de 03 registros, representando a maioria das demandas recebidas. Não houve manifestações por de telefone ou por correspondência neste período.

GRÁFICO 3 - CANAL DE ACESSO



- INTERNET
- PRESENCIALMENTE
- TELEFONE
- CORRESPONDÊNCIA

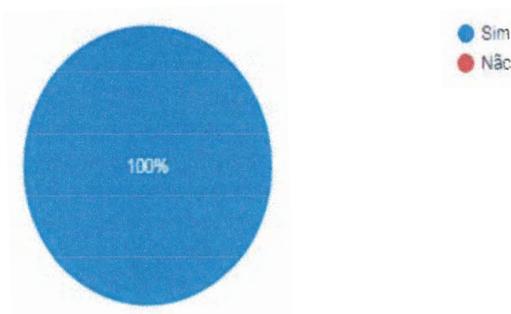
D. Gomes

4 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Passamos a aplicar a pesquisa de satisfação aos usuários da Ouvidoria em cumprimento as recomendações da Nota Técnica nº 02/2021 do TCE/MT, onde ao final do atendimento o cidadão avalia a qualidade dos nossos atendimentos. A pesquisa está disponível também em nosso site oficial www.barradogarcas.mt.leg.br. A partir do mês de março começamos a aplicar o questionário para cada atendimento realizados pelos canais da ouvidoria desta casa de Leis. Segue abaixo resultado da pesquisa até o presente momento em relação as manifestações realizadas pelos canais da ouvidoria, exceto pela plataforma Fala.br.

Você já fez uso dos serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT?

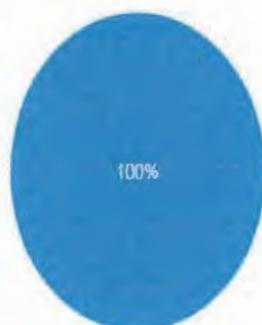
2 respostas



D. Gomes

Quanto à qualidade do atendimento prestado ao usuário, foi?

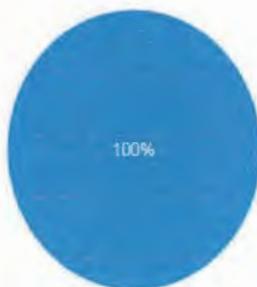
2 respostas



- Ótimo
- Bom
- Regular
- Deficiente
- Péssimo

Quanto ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços?

2 respostas



- Cumpriu integralmente
- Cumpriu sofrivelmente
- Não cumpriu

5- 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.

J. Gomes

Neste terceiro trimestre 2022, houve uma participação maior da sociedade junto a ouvidoria. Estamos visando mais aprimoramento deste canal para promover uma relação mais efetiva entre a Ouvidoria e a sociedade.

Barra do Garças – MT, outubro de 2022.



Marcilene Fabino Gomes Rodrigues

Ouvidora Interina