

## **RELATÓRIO DA OUIDORIA**

**1º TRIMESTRE DE 2019**

## 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](http://www.barradogarcas.mt.leg.br)” ou diretamente pelo site “[www.ouvidoriacmbarradogarcas.com.br](http://www.ouvidoriacmbarradogarcas.com.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, na sede 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 na sede 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 2019 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 07 no primeiro trimestre de 2019. No mesmo período de 2018, foi registrado um total de 06 manifestações.



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.

Conforme pode ser observado no Gráfico 2, 67% das demandas recebidas no primeiro trimestre de 2019 não foram categorizadas como demandas relacionadas à Ouvidoria da Câmara Municipal, com um total de 04 manifestações decorrentes de canal inapropriado.

As demandas categorizadas como canal inapropriado, que se referem a registros de competência do Poder Executivo Municipal, de outro ente da federação ou das empresas Águas de Barra do Garças e Energisa.

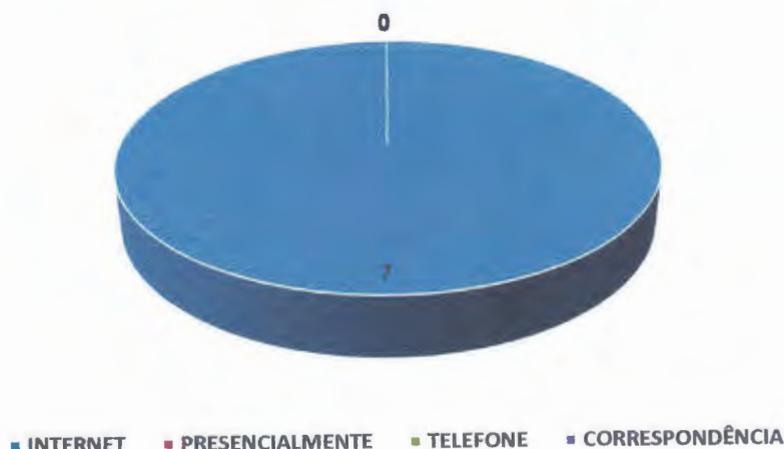
**GRÁFICO 2 - TOTAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA**



Conforme demonstra o Gráfico 4, o único canal de acesso à Ouvidoria utilizado pelos cidadãos/ usuários da Câmara Municipal, no primeiro trimestre de 2019, foi a internet, com um total de 7 registros, representando 100% das demandas recebidas.

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

**GRÁFICO 3 - CANAL DE ACESSO**



#### 4 – CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no primeiro trimestre do ano de 2019, por meio de seus canais de acesso recebeu, ao todo, 7 demandas. Dessas, 2 demandas foram tratadas pela Ouvidoria.

Um indicador acompanhado sistematicamente pela área é o prazo médio das respostas aos demandantes. Este período esse prazo foi de 2 dias. Considerando que no mesmo período de 2018 esse prazo foi de 9 dias, houve uma redução de 77%. Isso é consequência da melhora em todo o fluxo operacional de atendimento e, principalmente, pela colaboração das unidades internas quanto à tempestividade nas respostas.

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

Barra do Garças – MT, 18 de junho de 2019.



**Fábio Deola Pimentel**

Ouvidor