

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - OUVIDORIA 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” 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.

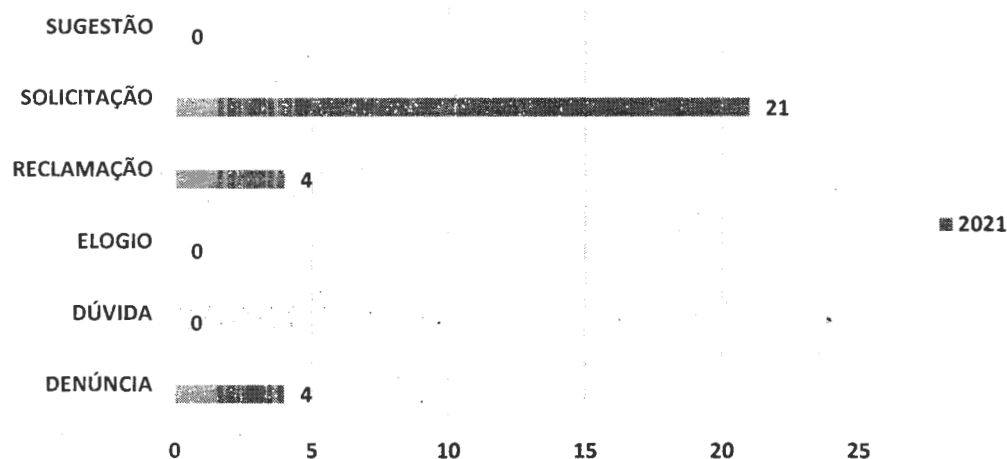
3 – ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 apresenta o relatório de Gestão referente as atividades realizadas durante o exercício de 2021, e assegurou 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.

O Gráfico 1, mostra a classificação dessas manifestações e a forma que elas foram feitas, (reclamações, elogios, sugestões, críticas e denúncias), somam um total de 29 no exercício de 2021.

GRÁFICO 1 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO 2021



Com relação às demandas recebidas a maior parte delas não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria, os cidadãos/usuários da Câmara Municipal de Barra do Garças, mas todas foram respondidas e tomadas as devidas providencias cabíveis.

4 – CONCLUSÕES

Este relatório busca evidenciar as atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças durante o ano de 2021, temos procurado fornecer a maior quantidade e qualidade de informação necessárias com a prestação de serviços aos cidadãos/Usuários, visando a colaborando com a transparência das ações da Administração Pública.

Vale ressaltar que Ouvidoria se encontra adequadamente estruturada para atendimento das demandas, mas ainda há necessidade de aprimoramentos essenciais quanto à capacidade de tratamento das manifestações típicas de ouvidoria (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio). No ano de 2022, estamos em busca de melhorar a estruturação da unidade, o que deverá trazer impactos mais perceptíveis em 2022.

Barra do Garças – MT, Janeiro de 2022.



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