

## **RELATÓRIO DA OUVIDORIA**

**1º TRIMESTRE DE 2023**



## 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 e regulamentada pela Resolução nº 016/2018, 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 4.600/2022, o desempenho das atribuições de Ouvidor passou a integrar o quadro de funções gratificadas de assessoramento, a ser provido por ato da presidência através de portaria.

Por meio da Portaria nº 002 de 02 de janeiro de 2023, foi nomeada a servidora GABRIELA ANDRADE MARTINS, atualmente responsável pela função 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/usuário.

O acesso aos cidadãos/usuários ao canal da Ouvidoria pode ser realizado:

- **Pela internet:** mediante cadastro e registro de manifestação no canal Fala.BR 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](mailto:ouvidoria@barradogarcas.mt.leg.br);
- **Presencialmente:** de segunda a sexta-feira, das 12:00h às 18:00h, no térreo, na sede da instituição;
- **Por telefone:** de segunda a sexta-feira, das 12:00h às 18:00h, por meio do número 0800 642 6811 e recepção 66 3401-2484;
- **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 a resposta, o qual, não pode ultrapassar 30

(trinta) 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.

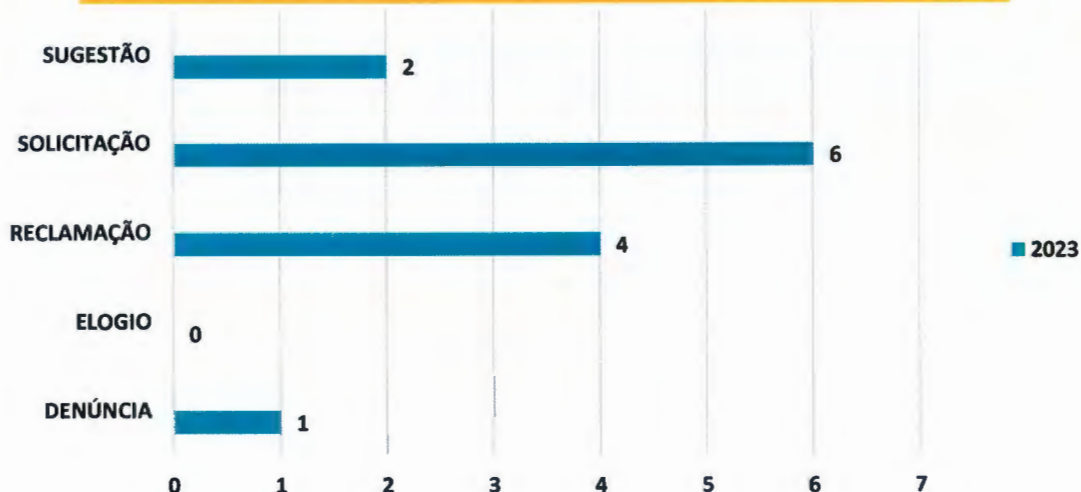
### 3 – ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças assegurou durante o 1º Trimestre de 2023, o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida.

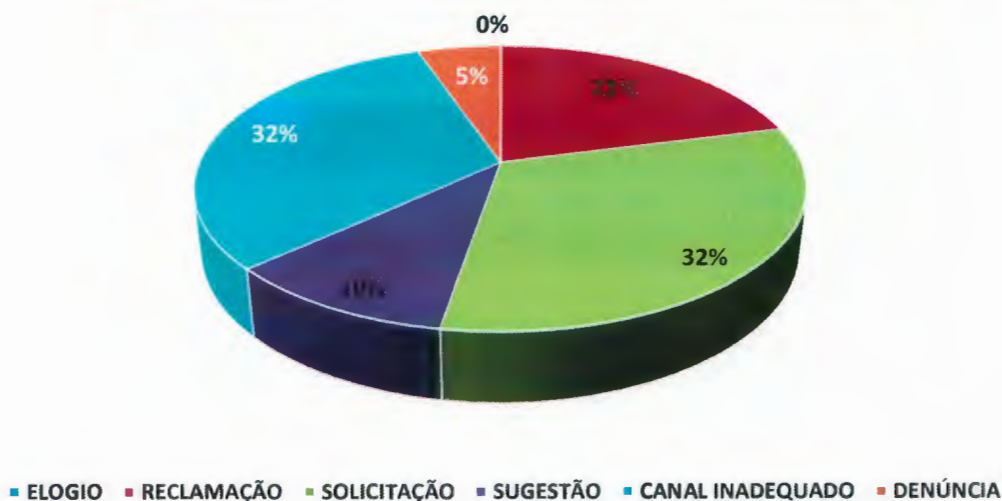
As manifestações com conteúdo de sugestões, críticas, elogios, denúncias e reclamações foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta conclusiva aos cidadãos/usuários.

Conforme demonstra o **Gráfico 1**, essas manifestações relacionadas à Ouvidoria (reclamações, elogios, sugestões, críticas e denúncias), somam um total de 13 (treze) demandas no 1º Trimestre de 2023. Dessas, as 13 (treze) demandas foram tratadas pela Ouvidoria.

**GRÁFICO 1 - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 1º TRIMESTRE DE 2023**



**GRÁFICO 2 - TOTAL DAS DEMANDAS ATENDIDAS NA OUIDORIA NO 1º TRIMESTRE DE 2023**

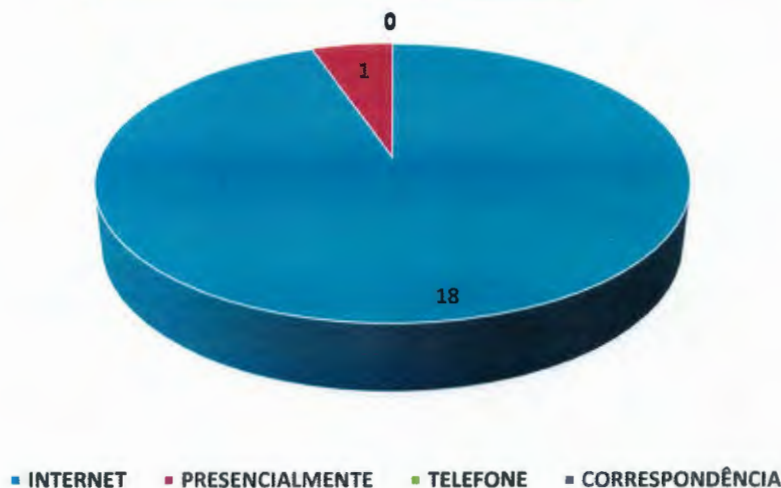


Com relação às demandas recebidas que não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria, os cidadãos/usuários foram orientados quanto aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas.

O **Gráfico 2**, corresponde ao total de demandas respondidas do 1º dia útil de janeiro do ano corrente até o presente o momento. Houve 1 (uma) denúncia, correspondente a demanda da Câmara Municipal de Barra do Garças, que ainda está em fase de investigação, portanto ainda não foi dada como encerrada, foi entregue o retorno somente na fase inicial.

Conforme pode ser observado no **Gráfico 2**, 32% das demandas respondidas no 1º Trimestre de 2023 não foram categorizadas como demandas relacionadas à Ouvidoria da Câmara Municipal, com um total de 06 (seis) manifestações decorrentes de canal inadequado. As demandas categorizadas como canal inadequado, se referem a registros de competência do Poder Executivo Municipal e outros entes da federação.

**GRÁFICO 3 - CANAL DE ACESSO**



Conforme demonstra o **Gráfico 3**, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos cidadãos/usuários da Câmara Municipal, no 1º trimestre de 2023, foi a internet, via e-mail, com um total de 18 registros, representando a maioria das demandas recebidas, seguido do Sistema Fala.BR, com 03 registros e somente (01) registro feito presencialmente.

Não houve manifestações por telefone ou por correspondência neste período.

#### 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 1º Trimestre de 2023, um ponto de destaque é que não houve manifestações procedentes não solucionadas, apenas uma ainda está sendo investigada pois denúncia demanda mais tempo de investigação.

Barra do Garças – MT, 03 de abril de 2023.



**Gabriela Andrade Martins**  
Ouvidoria  
Portaria 002/2023  
**Gabriela Andrade Martins**  
Ouvidora