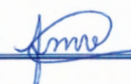


RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º 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 109 de 09 de maio de 2023, foi nomeada a servidora FABIANA MENDONÇA VIEIRA, atualmente responsável pela função de Ouvidora desta Casa de Leis.

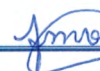
A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Câmara Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

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;



- **Presencial:** 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 (66) 3401-2484 (recepção);
- **Por meio de correspondência:** na Ouvidoria da Câmara Municipal, situada na sede da instituição.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao cidadão/usuário o número do 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.

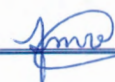
Caso seja detectada a necessidade de implantar medidas corretivas ou aprimorar procedimentos e rotinas internas, a Ouvidoria, em conjunto com a unidade gestora, demandam as alterações necessárias.

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 2º 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 (solicitações, reclamações, elogios, sugestões e denúncias), somam um total de 02 (duas) demandas no 2º Trimestre de 2023. Sendo as 02 (duas) demandas tratadas por esta Ouvidoria.

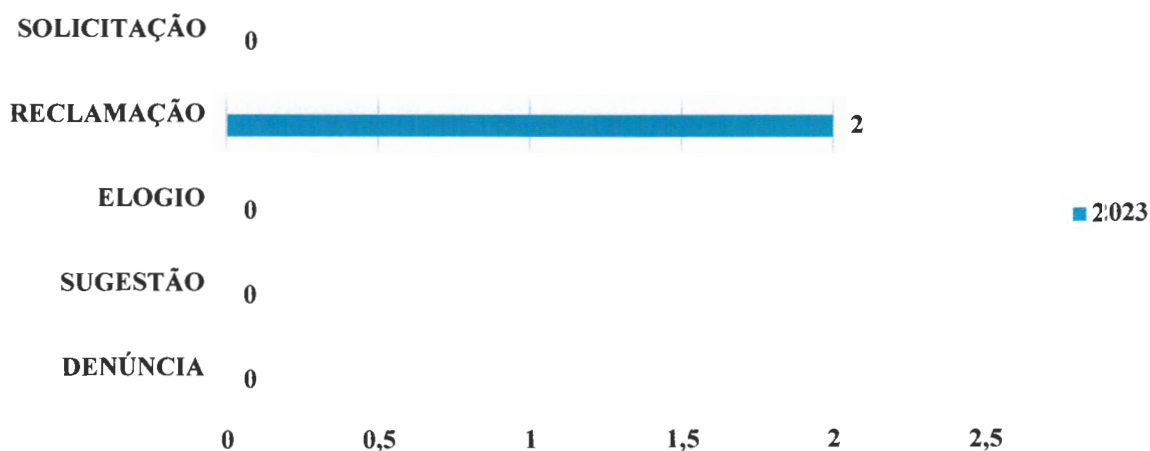


Gráfico 1. Manifestações Recebidas no 2º Trimestre de 2023.

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 abril até 30 de junho do ano corrente. De acordo com o Gráfico 2, houve 2 (duas) demandas a serem respondidas. Das demandas respondidas no 2º Trimestre de 2023, apenas 01 (uma) foi categorizada como demanda relacionadas à Ouvidoria da Câmara Municipal, a outra demanda foi decorrente de canal inadequado. A demanda categorizada como canal inadequado, se refere a registro de competência do Poder Executivo Municipal, sendo a mesma, encaminhada ao canal apropriado.

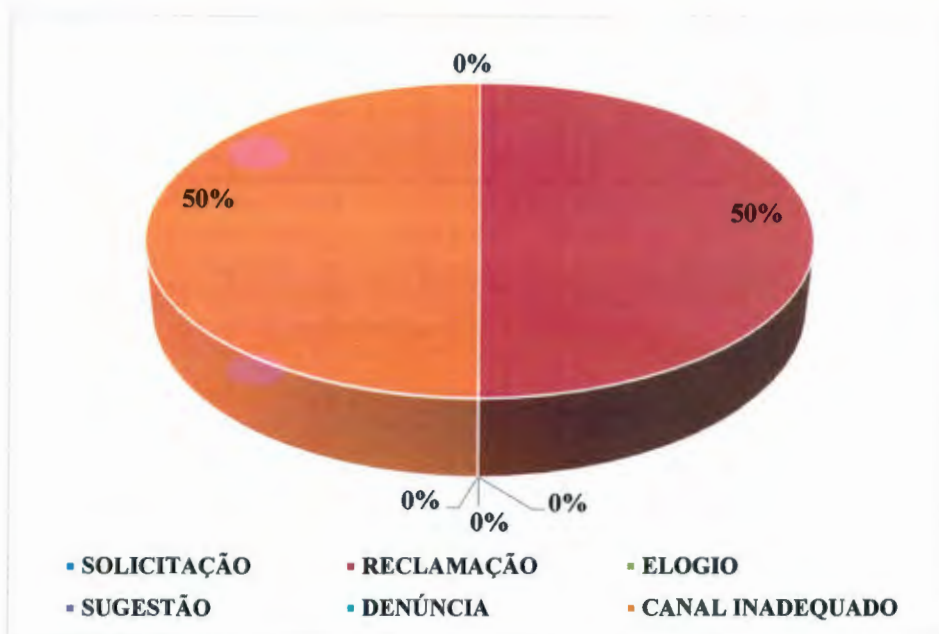


Gráfico 2. Demandas Atendidas na Ouvidoria no 2º Trimestre de 2023.

Conforme demonstra o Gráfico 3, o canal de acesso à Ouvidoria utilizado pelos cidadãos/usuários da Câmara Municipal, no 2º trimestre de 2023, foi a internet, via e-mail, com um total de 02 registros, representando as demandas recebidas. Sendo assim, não houve manifestações recebidas através dos demais canais de acesso desta Ouvidoria.

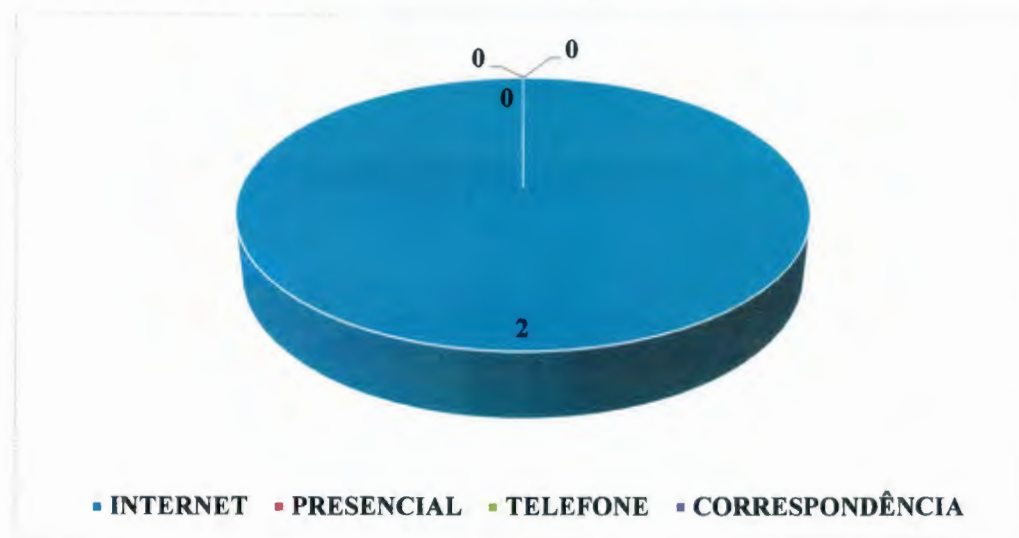


Gráfico 3. Canais de Acesso.

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 2º Trimestre de 2023, podemos observar que houve uma pequena participação da sociedade junto a Ouvidoria. Diante do exposto, estamos visando mais aprimoramento deste canal para promover uma relação mais efetiva entre a Ouvidoria e a Sociedade.

Barra do Garças – MT, 30 de junho de 2023.



Fabiana Mendonça Vieira
Ouvidora
Portaria 109/2023

Fabiana Mendonça Vieira

Ouvidora