

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

3º 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.

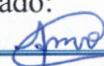
No dia 15 de agosto de 2023, foi aprovado o novo Projeto de Resolução nº 029/2023, o qual revoga a Resolução nº 016 de 19 de junho de 2018, e regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT, sob a aplicação da Lei nº 3.381 de 09 de maio de 2013 e Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, bem como os direitos e deveres dos Usuários e dá outras providências.

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Câmara Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, 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:** segunda a sexta-feira, das 12:00h às 18:00h, no térreo, na sede da instituição;
- **Por telefone:** segunda a sexta-feira, das 12:00h às 18:00h, por meio do número 0800 642 6811 (WhatsApp) e (66) 3401-2484 (recepção);
- **Por meio de correspondência:** 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 3º Trimestre de 2023, o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida.

As manifestações com conteúdo de sugestões, solicitações, 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 3º Trimestre de 2023. Sendo as 02 (duas) demandas tratadas por esta Ouvidoria.

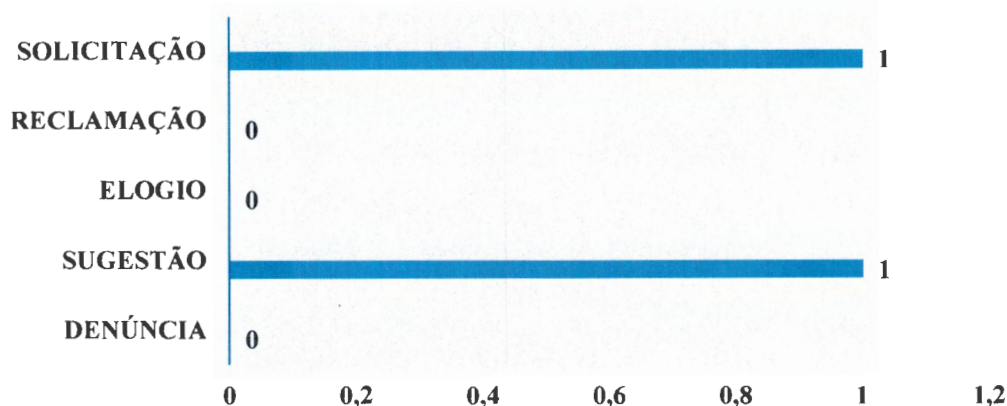
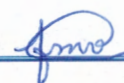
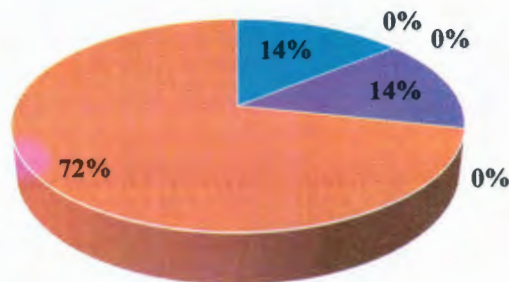


Gráfico 1. Manifestações Recebidas no 3º Trimestre de 2023.

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 julho até 30 de setembro do ano corrente. De acordo com o Gráfico 2, das demandas respondidas no 3º Trimestre de 2023, apenas 2 (duas) foram categorizadas como demandas relacionadas à Ouvidoria da Câmara Municipal, as outras demandas foram decorrentes de canal inadequado (72%). A demanda categorizada como canal inadequado, se refere a registro de competência do Poder Executivo Municipal e outros, sendo as mesmas, encaminhadas aos canais apropriados.



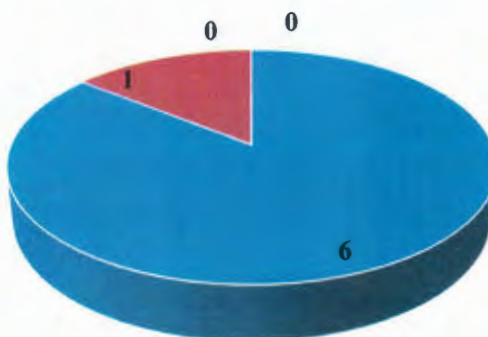


- SOLICITAÇÃO
- RECLAMAÇÃO
- ELOGIO
- SUGESTÃO
- DENÚNCIA
- CANAL INADEQUADO

Gráfico 2. Demandas Atendidas na Ouvidoria no 3º Trimestre de 2023.

O processo de triagem das manifestações por tipo e assunto, permite maior efetividade na transmissão de informação de forma categorizada (ANEXO I).

Conforme demonstra o Gráfico 3, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos cidadãos/usuários da Câmara Municipal, no 3º trimestre de 2023, foi a internet, via e-mail, com um total de 06 (seis) registros, representando a maioria das demandas recebidas e somente 01 (um) registro feito presencialmente. Sendo assim, não houve manifestações recebidas através de telefone ou por correspondência neste período.



- INTERNET
- PRESENCIAL
- TELEFONE
- CORRESPONDÊNCIA

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 3º Trimestre de 2023 um ponto de destaque é que não houve manifestações procedentes não solucionadas, e ainda, podemos observar que houve uma pequena participação da sociedade junto a esta Ouvidoria. Diante disso, estamos visando mais aprimoramento deste setor. Sendo que, no dia 16 de outubro do presente ano, aderimos a um canal de acesso via WhatsApp para promover uma relação mais efetiva e eficiente entre a Ouvidoria e os cidadãos/usuários.

Barra do Garças – MT, 23 de outubro de 2023.



Fabiana Mendonça Vieira
Ouvidoria

Portaria 109/2023

Fabiana Mendonça Vieira

Ouvidora

ANEXO I – MANIFESTAÇÃO POR TIPO E ASSUNTO

Para fins de conhecimento, segue informações referentes aos motivos das manifestações recebidas e atendidas por esta Ouvidoria no 3º Trimestre de 2023:

SUGESTÃO Nº 01:

Data de Recebimento: 25/07/2023

Endereçada: Ao Sr. Gabriel Pereira Lopes – Presidente da Câmara Municipal

Canal de Acesso: Presencial

Assunto: Sugestões afim de zelar pelo bem dos cidadãos e dos bens públicos

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 01/08/2023

SOLICITAÇÃO Nº 01:

Data de Recebimento: 12/09/2023

Endereçada: Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças

Canal de Acesso: E-mail

Assunto: Preenchimento de planilha com e-mails e telefones dos vereadores

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 14/09/2023

CANAL INADEQUADO Nº 01:

Data de Recebimento: 04/07/2023

Endereçada: Ouvidoria do SUS - Município de Barra do Garças

Canal de Acesso: Fala Br.

Assunto: Agendamento de consultas

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 04/07/2023

CANAL INADEQUADO Nº 02:

Data de Recebimento: 07/08/2023

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças



Canal de Acesso: E-mail

Assunto: Abandono da praça da Matriz “Desamor à Mãe Natureza”

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 08/08/2023

CANAL INADEQUADO Nº 03:

Data de Recebimento: 09/08/2023

Endereçada: Padre Clemente – Paróquia Santo Antônio

Canal de Acesso: E-mail

Assunto: Abandono da praça da Matriz “Agressão à Mãe Natureza”

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 09/08/2023

CANAL INADEQUADO Nº 04:

Data de Recebimento: 13/09/2023

Endereçada: Ouvidoria da Energisa-MT

Canal de Acesso: E-mail

Assunto: Poda de árvores – galhos entrelaçados em fios elétricos

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 13/09/2023

CANAL INADEQUADO Nº 05:

Data de Recebimento: 15/09/2023

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças

Canal de Acesso: E-mail

Assunto: Poda de árvores – galhos entrelaçados em fios elétricos

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 18/09/2023

