

# **RELATÓRIO DA OUVIDORIA**

## **4º 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](http://Fala.BR) no banner “Ouvidoria” do site institucional [www.barradogarcas.mt.leg.br](http://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);
- **Presencial:** segunda a sexta-feira, das 12:00h às 18:00h, no térreo, na sede da instituição;
- **Por WhatsApp:** segunda a sexta-feira, das 12:00h às 18:00h, por meio do número 0800 642 6811;
- **Por telefone:** segunda a sexta-feira, das 12:00h às 18:00h, por meio do número (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.

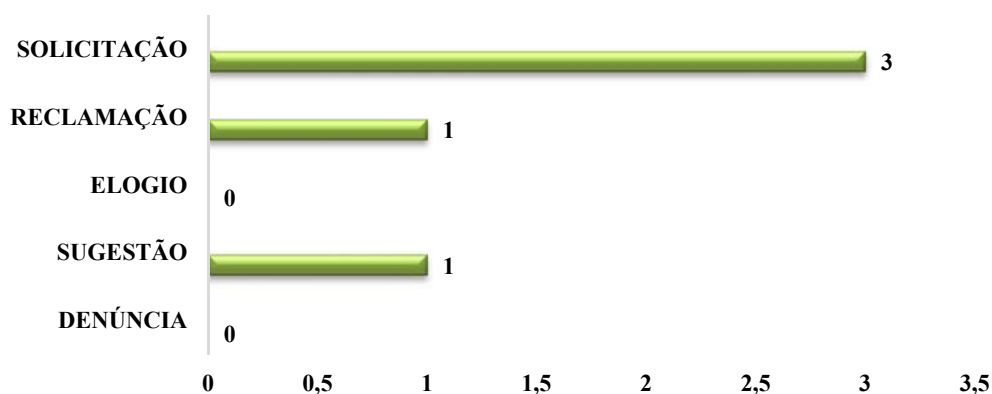
A resposta final ao cidadão/usuário é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das unidades gestoras, quando houver, e o cidadão/usuário é notificado acerca das demandas e providências internas adotadas.

### 3. ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças assegurou durante o 4º 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 5 (cinco) demandas no 4º Trimestre de 2023. Sendo as 5 (cinco) demandas tratadas por esta Ouvidoria.

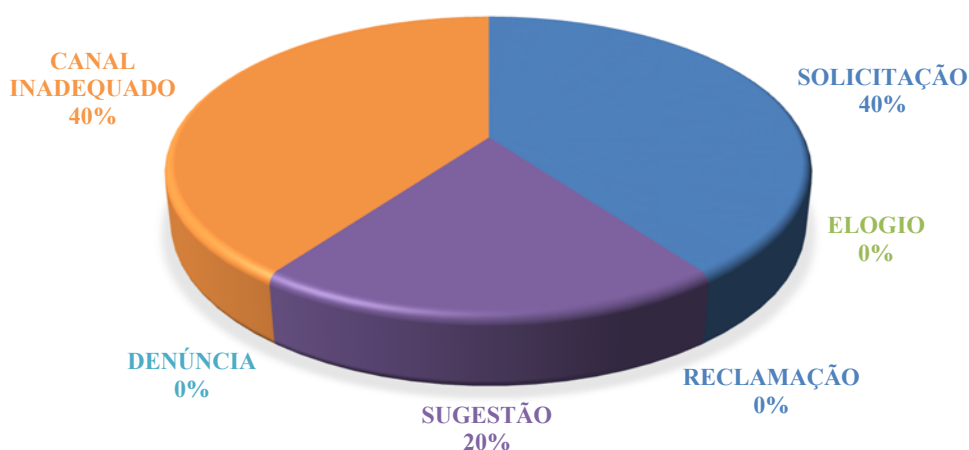


**Gráfico 1.** Manifestações Recebidas no 4º Trimestre de 2023.

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 outubro até 31 de dezembro do ano corrente. De acordo com o Gráfico 2, das demandas respondidas no 4º Trimestre de 2023, apenas 3 (três) foram categorizadas como demandas

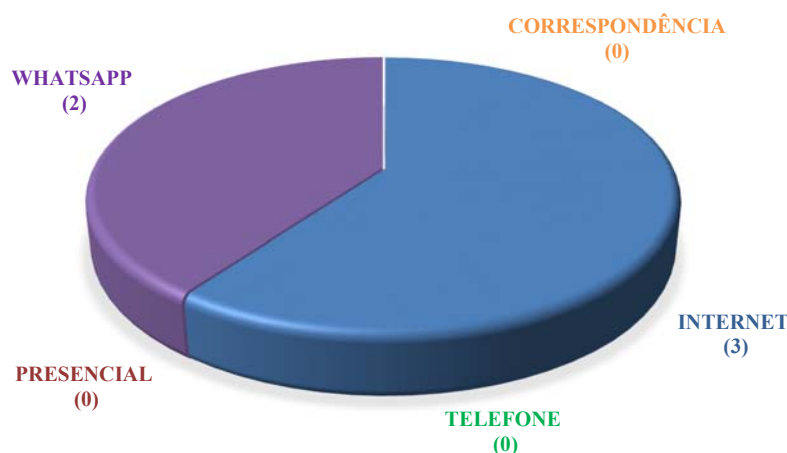
relacionadas à Ouvidoria da Câmara Municipal, as outras demandas foram decorrentes de canal inadequado (40%). As demandas categorizadas como canal inadequado, se referem a registro de competência do Cartório de Registro Civil e do Instituto Nacional do Seguro Social – INSS de Barra do Garças-MT, sendo as mesmas, encaminhadas aos canais apropriados.



**Gráfico 2.** Demandas Atendidas na Ouvidoria no 4º 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 4º trimestre de 2023, foi a internet, via e-mail, com um total de 3 (três) registros, representando a maioria das demandas recebidas e 2 (dois) registro realizados via WhatsApp. Sendo assim, não houve manifestações recebidas através de telefone, presencial ou por correspondência neste período.



**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.

No 4º trimestre de 2023, é importante destacar que não houve manifestações não resolvidas, e também houve uma participação limitada da sociedade nesta Ouvidoria. Diante disso, estamos buscando aprimorar este setor. Em 16 de outubro deste ano, implementamos um canal de acesso via WhatsApp, que já demonstrou resultados significativos, sendo o segundo canal mais utilizado pelos cidadãos para registrar suas manifestações durante este trimestre.

Barra do Garças – MT, 10 de janeiro de 2024.

**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 4º Trimestre de 2023:

### **SOLICITAÇÃO Nº 01:**

**Data de Recebimento:** 10/11/2023

**Endereçada:** Secretaria de Assistência Social com cópia ao Sr. Gabriel Pereira Lopes – Presidente da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT

**Canal de Acesso:** WhatsApp

**Assunto:** Informações referente a Publicação dos Editais do Conjunto Habitacional - Residencial Carvalho I, II e III

**Situação:** Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 14/11/2023

### **SOLICITAÇÃO Nº 02:**

**Data de Recebimento:** 19/11/2023

**Endereçada:** Comissão Permanente de Avaliação de Documentos – CPAD da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT

**Canal de Acesso:** E-mail

**Assunto:** Solicitação de exclusão de dados pessoais do edital de Concurso Público realizado no ano de 2017

**Situação:** Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 13/12/2023

### **SUGESTÃO Nº 01:**

**Data de Recebimento:** 23/11/2023

**Endereçada:** Sr. Gabriel Pereira Lopes – Presidente da Câmara Municipal de Barra do Garças

**Canal de Acesso:** E-mail

**Assunto:** Sugestão de criação de uma lei, que obriga cada morador fazer calçada em seu imóvel

**Situação:** Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 27/11/2023

**CANAL INADEQUADO Nº 01 - SOLICITAÇÃO:**

**Data de Recebimento:** 31/10/2023

**Endereçada:** Cartório de Registro Civil de Barra do Garças-MT

**Canal de Acesso:** WhatsApp

**Assunto:** Solicitação de informação sobre registro de nascimento

**Situação:** Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 01/11/2023

**CANAL INADEQUADO Nº 02 - RECLAMAÇÃO:**

**Data de Recebimento:** 03/11/2023

**Endereçada:** Instituto Nacional do Seguro Social – INSS de Barra do Garças-MT

**Canal de Acesso:** Fala Br.

**Assunto:** Descaso no atendimento médico a pacientes no INSS

**Situação:** Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 06/11/2023