

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA 2024



2024

MESA DIRETORA - BIÊNIO 2023-2024

Gabriel Pereira Lopes

Presidente

Florizan Luiz Esteves

Vice-Presidente

Jairo Gehm

1º Secretário

Jairo Marques

2º Secretário

VEREADORES

Carpegiane Gonzaga da Silva Liones

Florizan Luiz Esteves

Gabriel Pereira Lopes

Geralmino Alves Rodrigues Neto

Jaime Rodrigues Neto

Jairo Gehm

Jairo Marques Ferreira

José Maria Alves Vilar

Hadeilton Tanner Araújo

Murilo Valoes Metello

Paulo Bento de Moraes

Pedro Ferreira da Silva Filho

Ronair de Jesus Nunes

Valdeí Leite Guimarães

Wanderli Vilela dos Santos

OUVIDORA

Fabiana Mendonça Vieira

CONTEÚDO

1. CONTEXTUALIZAÇÃO.....	4
2. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	4
3. ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS/USUÁRIOS.....	5
4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	6
5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	7
6. ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS.....	8
7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	12
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
9. ANEXO.....	18

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT apresenta o Relatório de Gestão contendo os resultados obtidos no ano de 2024, em cumprimento ao que estabelece a Lei Federal nº 13.460/17 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos – CDU), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, bem como a Nota Técnica nº 2/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT.

As atividades de Ouvidoria e de Acesso à Informação (LAI) da Câmara Municipal são realizadas pela Ouvidoria Setorial da instituição, unidade subordinada à Coordenação de Controle Interno.

Este relatório contém o número de manifestações recebidas no ano anterior, a análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações, os canais de acesso mais utilizados, a análise dos problemas recorrentes, e por fim, informações sobre os serviços avaliados.

Os dados utilizados na elaboração deste relatório foram obtidos a partir de diversas fontes, incluindo:

- Extrações diretas da plataforma Fala.BR
- Informações recebidas por WhatsApp
- E-mails
- Correspondências
- Atendimento presencial

Após a elaboração, o Relatório deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão (Presidente da Câmara) e publicado na íntegra no Portal da Câmara Municipal.

2. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças foi instituída em 9 de maio de 2013, por meio da Lei nº 3.381/2013 e regulamentada pela Resolução nº 16/2018. Seu objetivo

é assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes do Poder Legislativo Municipal.

Com a promulgação da Lei nº 4.600/2022, a função de Ouvidor passou a integrar o quadro de funções gratificadas de assessoramento, sendo ocupada por ato da presidência, por meio de portaria.

No dia 28 de março de 2022, foi formalizado o pedido de adesão à Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), e a adesão foi efetivada em 11 de maio do mesmo ano.

Por meio da Portaria nº 109, de 9 de maio de 2023, foi nomeada, a servidora Fabiana Mendonça Vieira, atualmente responsável pela função de Ouvidora desta Casa de Leis.

Em 15 de agosto de 2023, foi aprovado o novo Projeto de Resolução nº 29/2023, que revoga a Resolução nº 16, de 19 de junho de 2018, e regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT. Esta regulamentação está alinhada à Lei nº 3.381, de 9 de maio de 2013, e à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, definindo os direitos e deveres dos usuários, além de outras disposições.

A Ouvidoria Setorial atua como interlocutora entre o cidadão e a Câmara Municipal, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da Ouvidoria que são recebidos, examinados e encaminhados pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações de providências, com o intuito de estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados, assim como na gestão dos recursos públicos.

3. ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS/USUÁRIOS

O atendimento oferecido pela Ouvidoria tem início assim que a manifestação é recebida, por meio de um dos canais disponíveis. Esse processo envolve a análise da manifestação para determinar se é de competência da Ouvidoria, seguida por um tratamento formal e adequado, incluindo a tomada das medidas necessárias para fornecer uma resposta conclusiva aos cidadãos/usuários.

Vale destacar, que utilizamos o termo “cidadãos/usuários” para reconhecer e incluir todas as pessoas que interagem com os serviços oferecidos, sejam elas cidadãos em geral ou usuários específicos desses serviços. Essa escolha de palavras reflete a diversidade de nosso público-alvo, que pode incluir cidadãos que buscam informações, serviços ou resoluções de problemas, bem como usuários que interagem diretamente com plataformas ou programas específicos. Isso nos permite abordar suas inquietações, necessidades e feedback de maneira mais abrangente e inclusiva, promovendo uma comunicação mais clara e eficaz ao longo do relatório.

4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O contato entre os cidadãos/usuários de serviços públicos e a Ouvidoria da Câmara ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (LAI) - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>). Essa plataforma possibilita o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria recebe ainda e-mails, mensagens via WhatsApp e correspondências, que são posteriormente inseridas na referida plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações. Adicionalmente, a Ouvidoria oferece atendimentos presenciais e telefônicos, com o objetivo de orientar adequadamente os cidadãos/usuários que nos procuram.

Informamos que o acesso dos cidadãos/usuários ao canal da Ouvidoria Municipal de Barra do Garças - MT está disponível por meio das seguintes opções:

- **Internet:** mediante cadastro e registro de manifestação no canal **Fala.BR** no banner “Ouvidoria” do site institucional: <https://www.barradogarcas.mt.leg.br/ouvidoria-fala.br> ou por meio do envio de *e-mail* ao endereço eletrônico: ouvidoria@barradogarcas.mt.leg.br;
- **WhatsApp:** segunda a sexta-feira, das 12h às 18h, por meio do número 0800 642 6811;

- **Presencial:** segunda a sexta-feira, das 12h às 18h, Anexo II - Rua Mato Grosso, nº 559, Centro, Barra do Garças-MT;
- **Correspondência:** Ouvidoria da Câmara Municipal, situada no Anexo II - Rua Mato Grosso, nº 559, CEP: 78.600-023, Centro, Barra do Garças-MT.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao cidadão/usuário o número do protocolo de atendimento e o prazo previsto para a resposta. Esse prazo não pode ultrapassar 30 (trinta) dias úteis para manifestações de ouvidoria e 20 (vinte) dias úteis para pedidos de acesso à informação, contados a partir da data de registro. No entanto, o prazo pode ser prorrogado, de maneira excepcional e 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.

5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De acordo com o Decreto Federal nº 9.492/2018 e a Resolução nº 29/2023, o Usuário de Serviço Público pode se manifestar por meio das seguintes categorias:

- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara Municipal;

- **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal;
- **Solicitação de Providência:** requerimento de adoção de providência por parte da Câmara Municipal;
- **Solicitação de Informação:** pedido contendo a identificação do requerente e a especificação da informação requerida (artigo 9º da Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - LAI).

6. ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças garantiu, durante o exercício de 2024, que cada demanda recebida fosse tratada de forma específica e adequada. Do período de janeiro a dezembro, a Ouvidoria não apenas registrou as manifestações, mas também categorizou cada uma delas, visando assegurar um atendimento eficaz e direcionado.

As manifestações com conteúdo de sugestões, elogios, denúncias, reclamações, solicitações de providências e solicitações de informações, 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 (sugestões, elogios, denúncias, reclamações, solicitações de providências e solicitações de informações), somam um total de **33 (trinta e três)** demandas no exercício de 2024. Sendo todas tratadas por esta Ouvidoria.

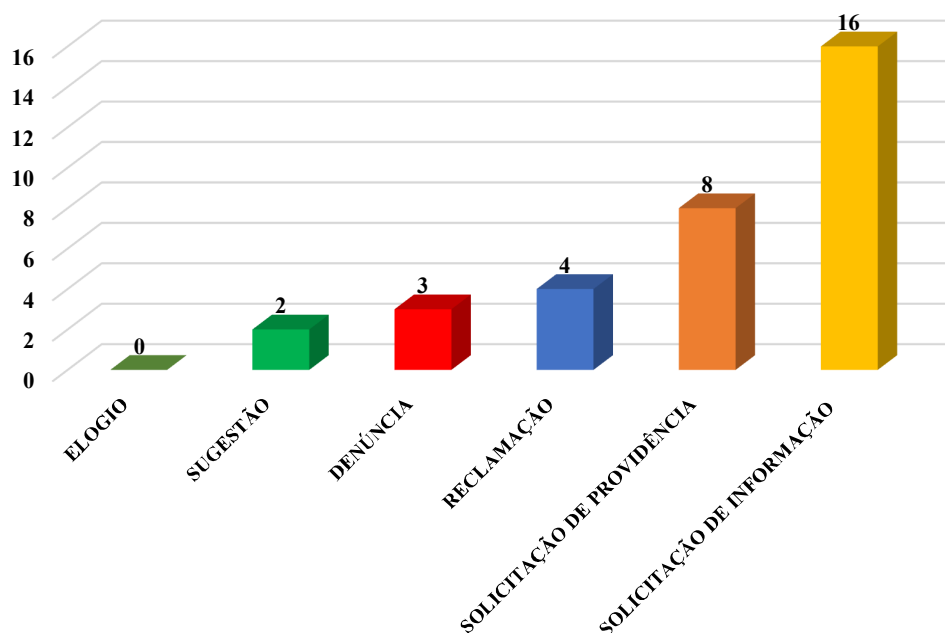


Gráfico 1. Manifestações recebidas no exercício de 2024.

A triagem das manifestações por tipo e assunto é crucial para garantir uma transmissão eficaz e categorizada das informações, conforme detalhado no **Anexo**.

Em relação às demandas recebidas que não se enquadravam nas atribuições específicas da Ouvidoria, os cidadãos/usuários foram devidamente orientados sobre os canais adequados para esclarecer suas dúvidas. Essa orientação visa garantir que cada solicitação seja direcionada ao órgão ou setor responsável, proporcionando uma resolução mais eficiente e satisfatória para os cidadãos.

O **Gráfico 2** corresponde ao total de demandas respondidas do 1º dia útil de janeiro até 31 de dezembro do ano corrente. Das demandas respondidas no ano de 2024, 16 (dezesseis) foram categorizadas como demandas relacionadas à Ouvidoria da Câmara Municipal (48%), as outras demandas foram decorrentes de “canal inadequado” (52%). As demandas classificadas como “canal inadequado” são aquelas que se referem a assuntos de competência do Poder

Executivo Municipal e/ou empresa privada, e foram devidamente encaminhadas ao canal apropriado para tratamento.

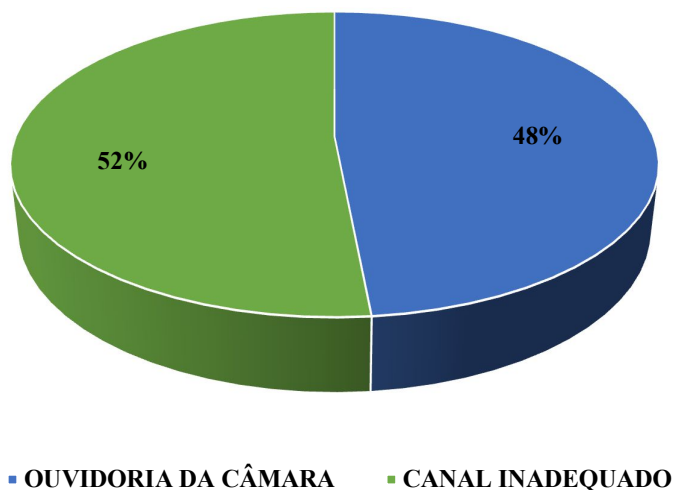


Gráfico 2. Demandas atendidas na Ouvidoria no exercício de 2024.

No exercício de 2024, a análise dos canais de acesso à Ouvidoria da Câmara Municipal revelou informações importantes sobre a participação dos cidadãos/usuários. Conforme apresentado no **Gráfico 3**, o WhatsApp foi o canal mais utilizado, registrando um total de 17 (dezessete) demandas. Este número destaca a preferência dos cidadãos pelo uso dessa plataforma, demonstrando não apenas sua popularidade, mas também a eficácia como um meio de comunicação direto e prático.

Além do WhatsApp, foram contabilizados 15 (quinze) registros realizados pela internet, que compreendem acessos feitos através da plataforma Fala.BR e do e-mail. Esse resultado indica uma boa aceitação das ferramentas digitais disponibilizadas pela Ouvidoria, refletindo a tendência de busca por soluções online.

Por outro lado, observou-se que apenas 1 (um) registro foi feito de forma presencial. Este dado pode sugerir uma preferência marcante pelos canais virtuais, possivelmente devido à conveniência e rapidez. É importante também notar que, durante esse período, não foram

recebidas manifestações por correspondência, o que indica uma mudança no comportamento da população em relação ao uso de meios mais tradicionais.

Esses dados são fundamentais para compreender o perfil das interações com a Ouvidoria e podem servir como base para futuras estratégias de comunicação e engajamento com a população.

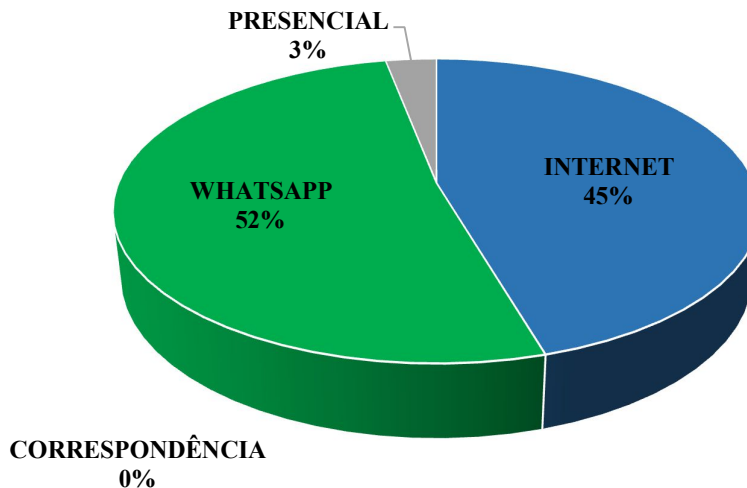


Gráfico 3. Canais de acesso.

Em relação à promoção da participação do cidadão/usuário, o Relatório Geral de Manifestação apresentado no **Gráfico 4** demonstra flutuações nas demandas recebidas pela Ouvidoria. Em 2021, foram registradas 29 demandas, que caíram para 12 em 2022, indicando uma possível diminuição do interesse da população ou eficácia na resolução de problemas. Em 2023, as demandas aumentaram para 33, um crescimento de 275% em relação a 2022, possivelmente devido à maior conscientização e divulgação dos serviços da Ouvidoria. Esse mesmo número de 33 demandas se manteve em 2024, sugerindo uma consolidação do canal como uma opção confiável para os cidadãos.

Para continuar neste caminho de valorização e engajamento, é fundamental que esta Ouvidoria prossiga com ações de divulgação e promoção de seus serviços, além de buscar constantemente aprimorar a qualidade do atendimento. Com isso, a Ouvidoria poderá garantir

que os cidadãos se sintam cada vez mais à vontade para utilizar o canal, contribuindo para uma gestão pública mais transparente e eficiente.

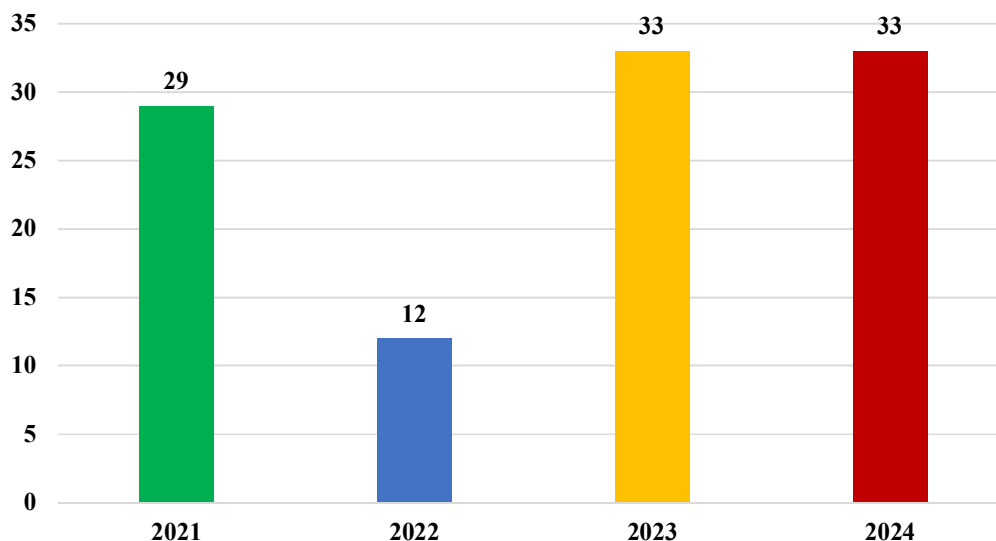


Gráfico 4. Comparativo de 2021 a 2024.

7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

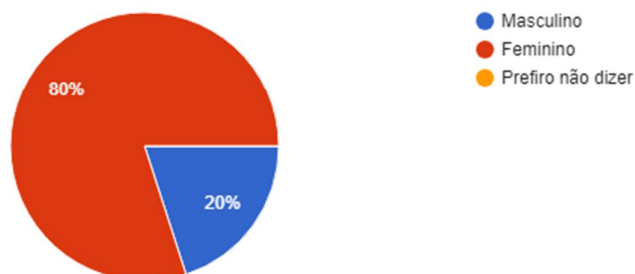
Visando atender à Lei de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017) e às recomendações da Nota Técnica nº 2/2021 do TCE/MT, implementamos, em julho de 2023, uma Pesquisa de Satisfação por meio do Google Formulários. Esta pesquisa está disponível em nosso site oficial (www.barradogarcas.mt.leg.br), permitindo que os cidadãos e usuários dos serviços públicos da Câmara Municipal de Barra do Garças manifestem suas opiniões e contribuições.

A seguir, apresentamos os resultados da Pesquisa de Satisfação realizada por meio do Google Formulários, abrangendo o período de janeiro a dezembro de 2024, que contou com um total de cinco respostas. Essa pesquisa avaliou os serviços públicos oferecidos por esta Casa de Leis, com um foco especial no canal da Ouvidoria. Embora a plataforma Fala.BR também

ofereça uma Pesquisa de Satisfação, recebemos apenas uma única resposta durante todo o ano de 2024. Vejamos os resultados abaixo:

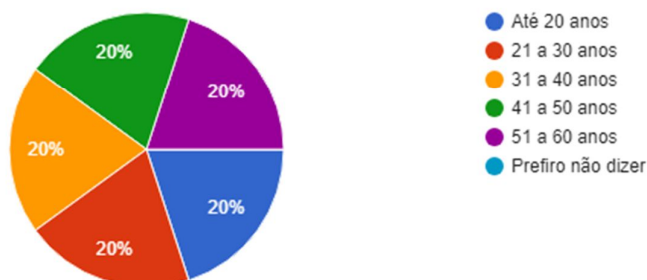
Gênero

5 respostas



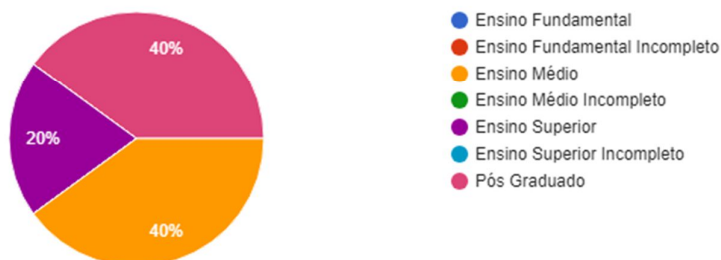
Faixa Etária

5 respostas



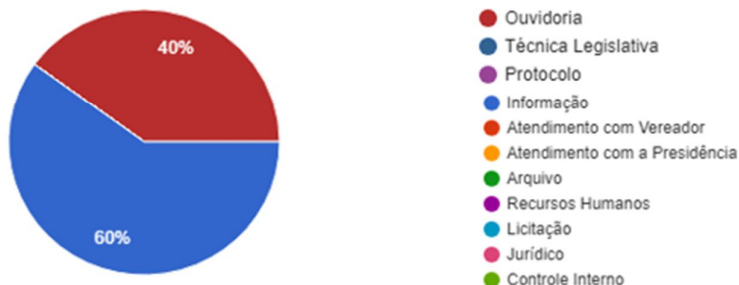
Grau de Escolaridade

5 respostas

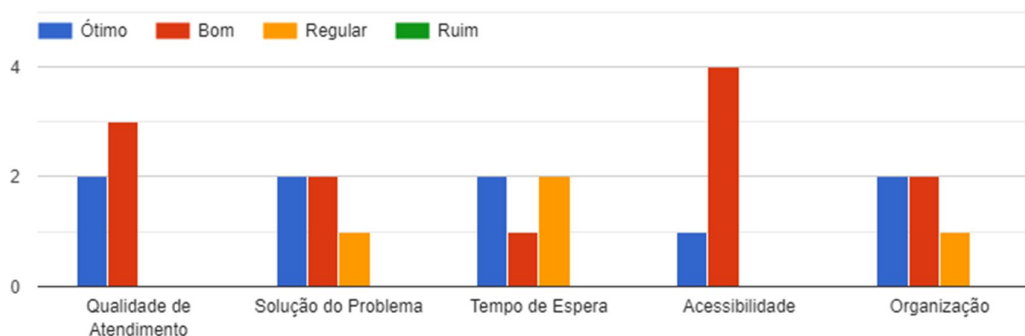


Quais são os serviços utilizados?

5 respostas

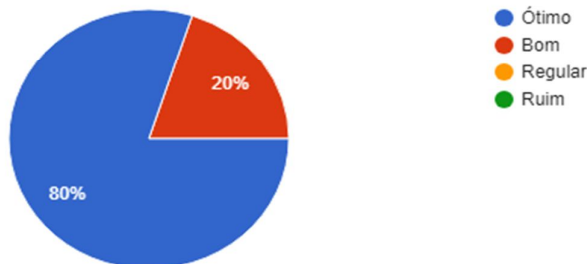


De maneira geral, como classifica nossos serviços?



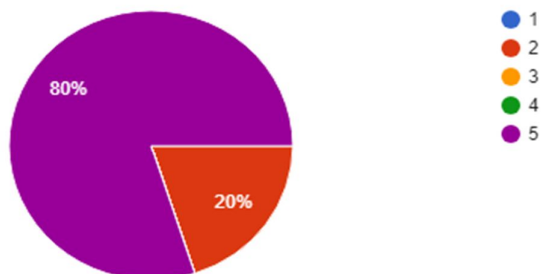
Qual o grau de satisfação quanto ao atendimento/tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria?

5 respostas



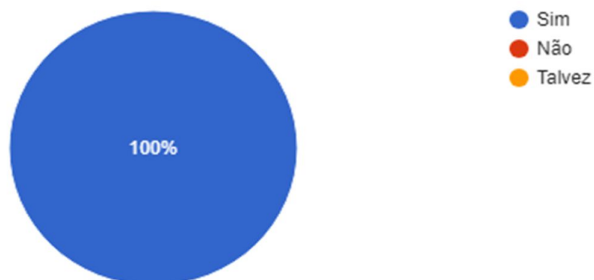
De 1 a 5, como você avalia a atuação da Câmara para a solução das manifestações?

5 respostas



Caso necessário, você utilizaria os serviços da Ouvidoria desta Câmara Municipal?

5 respostas



Você tem algum comentário ou sugestão que possa ajudar a melhorar os serviços da Ouvidoria?

Se sim, por favor escreva-os abaixo: (Opcional)

3 respostas

Não tenho.

É necessário junto aos projetos de lei ser incrusos os pedidos q não forem realizados para serem aceitos como emenda e assim inclui Los para satisfazer a quem uma vez usou esse veículo de direito .. Pois facilitar as demanda não conseguidas pois sabe se q ouvindo o povo e q se satisfaz a carência diminuindo todas as barreiras e então falaria todos alcançar o direito da acessibilidade das suas dificuldades de cidadão. Portanto eliminaria as distância os entraves trazendo para perto da comunidade todos os serviços q necessita na sua complexidade.

Precisa-se de uma sala maior para atendimento.

Qual sugestão você daria para melhorar o atendimento aos usuários dos serviços da Câmara Municipal de Barra do Garças?

5 respostas

O atendimento foi ótimo, agradeço a ajuda

Cuidar dos vazamentos no banheiro feminino.

Mensagem automática no whatsapp onde a pessoa que está fazendo o requerimento do serviço possa especificar, a partir de opções já estabelecidas na mensagem automática, para os atendentes já saberem o tipo de demanda. Facilitando a organização de serviços solicitados. Talvez dê até para pegar esses dados de escolha dos requerentes e saber quais demandas são mais solicitadas pelos usuários, fazendo com que se possa organizar melhor o atendimento para essas questões.

Fazer valer o todo os pensamentos q chegarem até esta casa de lei.. alcançar a todos .. aproximar os servidores e parlamentares com a realidade de toda a cidade e Bairros periféricos andar conhecer de perto as ruas os anseios se aproximar do povo pra ouvir andar nestes pra sentir de perto ser realmente amigos do povo nas suas esperanças pra se realizar de toda uma ESTRUTURA.

Acho que atendem bem.

Em resumo, a realização dessa Pesquisa de Satisfação, apesar de contar com um pequeno número de participantes, revelou-se uma prática essencial para garantir a qualidade dos serviços de Ouvidoria, visando sempre a melhoria da experiência do usuário e a efetividade no atendimento às demandas da população. Os resultados obtidos nos permitem:

1. **Identificar Pontos de Melhoria:** Ao ouvir o feedback dos cidadãos, conseguimos detectar áreas que necessitam de aprimoramento, o que é vital para o nosso desenvolvimento contínuo.
2. **Avaliar a Efetividade do Atendimento:** A pesquisa fornece uma visão clara sobre a eficiência dos nossos serviços, permitindo que ajustemos nossas ações para atender cada vez melhor às demandas da população.
3. **Promover a Participação Cidadã:** Engajar os cidadãos na avaliação dos serviços fortalece a transparência e a confiança em nosso trabalho, incentivando uma comunicação mais aberta entre a Ouvidoria e a comunidade.

4. **Tomar Decisões:** Com os dados coletados, temos uma base para embasar decisões estratégicas que visem melhorar ainda mais nossos processos e atender de forma mais eficaz as necessidades da população.

Assim, nossa prioridade continua a ser a melhoria da experiência do usuário, assegurando que os serviços de Ouvidoria sejam cada vez mais efetivos e relevantes para aqueles que atendemos.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças tem como objetivo trabalhar com transparência e respeito, visando atender de forma eficiente os cidadãos que buscam nossos serviços. Priorizamos o sigilo das informações dos manifestantes e garantimos o direito de resposta. Em 2024, é importante ressaltar a ausência de manifestações pendentes de resolução. Além disso, observamos uma continuidade na participação da sociedade em comparação aos anos anteriores, o que demonstra o fortalecimento do nosso canal de comunicação.

Sendo assim, atuamos como interlocutores e mediadores entre o cidadão e a Câmara Municipal, o que contribui para a construção de confiança institucional, controle e participação social, dentro das nossas competências. Estamos comprometidos em aprimorar ainda mais a Ouvidoria, promovendo uma relação mais eficaz entre nossos serviços e a sociedade.

Nosso foco é possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania promovam melhorias contínuas nos serviços públicos prestados, reafirmando nosso compromisso com a qualidade e a responsabilidade no atendimento ao público.

Barra do Garças – MT, 14 de fevereiro de 2025.

Fabiana Mendonça Vieira

Ouvidora

Portaria 109/2023

ANEXO – MANIFESTAÇÃO POR TIPO E ASSUNTO

Para fins de conhecimento, segue informações referentes ao tipo e assunto das manifestações recebidas e atendidas por esta Ouvidoria no ano de 2024:

1º QUADRIMESTRE – JANEIRO A ABRIL

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – COMPETÊNCIA DESTA OUVIDORIA

1. SUGESTÃO

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

Data de Recebimento: 15/01/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Sugestão – Apresentação sobre “Tecnologia Avançada de Direitos Legislativo”

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 06/02/2024

2. SUGESTÃO

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

Data de Recebimento: 19/04/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Sugestão – Implantação de um “Projeto de Contêineres” para depósito de lixo em pontos estratégicos em Barra do Garças

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 09/05/2024

3. SOLICITAÇÃO

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

Data de Recebimento: 16/02/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Providências – Solicita a construção de guias na Rua dos Cravos, localizada no bairro Jardim Paraíso

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 22/02/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

4. SOLICITAÇÃO

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

Data de Recebimento: 20/02/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Providências – Solicita que sejam tomadas medidas em relação ao acúmulo de lixo no quintal do vizinho, localizado na Rua Alves Moreira, nº 52, no bairro Alto da Boa Vista em Barra do Garças

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 23/02/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

5. SOLICITAÇÃO

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

Data de Recebimento: 29/02/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Providências – Solicita a conclusão do asfalto na Rua das Margaridas, no setor Jardim Paraíso

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 25/03/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

6. RECLAMAÇÃO

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

Data de Recebimento: 29/02/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Reclamação – Referente a rede de tratamento de água de Barra do Garças

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 08/03/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – CANAL INADEQUADO

7. RECLAMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 19/02/2024

Canal de Acesso: Fala.BR

Assunto: Reclamação – Referente ao atraso e descaso no atendimento médico na UBS Santo Antônio III

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 20/02/2024

8. RECLAMAÇÃO

Endereçada: Secretaria Municipal de Educação (SME) com cópia ao Presidente da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 22/02/2024

Canal de Acesso: Fala.BR

Assunto: Reclamação – Referente à direção do Centro Municipal de Educação Básica Dona Delice Farias dos Santos

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 26/03/2024

9. SOLICITAÇÃO

Endereçada: Secretaria de Transporte e Serviços Públicos com cópia ao Presidente da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 27/02/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Providências – Solicita a construção de guias na Rua do Orvalho, nº 3.504 (Rua do CRAS), localizada no bairro Novo Horizonte

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 22/03/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

10. SOLICITAÇÃO

Endereçada: Gabinete do Prefeito Municipal e Secretaria de Saúde com cópia ao Presidente da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 27/02/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Providências – Solicita contratação de especialista em Coloproctologia, uma vez, que esta especialidade não há na rede SUS do município

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 19/03/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

11. DENÚNCIA

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças – Secretaria de Saúde

Data de Recebimento: 23/02/2024

Canal de Acesso: Fala.BR

Assunto: Denúncia – Assédio moral – Conduta imprópria nas relações de trabalho no Centro de Referência Regional de Especialidades em Saúde (CRRES), antigo Cecap em Barra do Garças - MT

Situação: Concluída – Foi encaminhada à Ouvidoria competente no dia 23/02/2024

12. DENÚNCIA

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 12/04/2024

Canal de Acesso: Fala.BR

Assunto: Denúncia – Normas e Fiscalização

Situação: Concluída – Foi encaminhada à Ouvidoria competente no dia 12/04/2024

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – COMPETÊNCIA DESTA OUVIDORIA

13. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Câmara de Barra do Garças

Data de Recebimento: 15/01/2024

Canal de Acesso: Fala.BR

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita acesso ao “Portal da Transparência” do site oficial da Câmara Municipal de Barra do Garças

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 16/01/2024

14. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Câmara de Barra do Garças

Data de Recebimento: 30/01/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita a lista de e-mails dos Vereadores da Câmara Municipal de Barra do Garças - MT

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 31/01/2024

15. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Câmara de Barra do Garças

Data de Recebimento: 25/03/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita o número de contato do Setor de Licitação desta Casa Legislativa

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 25/03/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CANAL INADEQUADO

16. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 16/01/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita informação sobre a data de vencimento da guia de Imposto Sobre Serviços (ISS)

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 16/01/2024

17. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Barra do Garças – AGERBARRA

Data de Recebimento: 22/01/2024

Canal de Acesso: E-mail

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita o Projeto de Resolução que finalizou na Resolução 001/2024, a qual regulou a “Criação de Verba de Natureza Indenizatória no Âmbito da Agência de Regulação Municipal AGERBARRA”

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 31/01/2024

18. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 24/01/2024

Canal de Acesso: E-mail

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita o “Mapa Cadastral de Barra do Garças” atualizado

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 24/01/2024

19. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 15/03/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita informações sobre como fazer a inscrição no Cadastro Único do Governo Federal para adquirir a CNH Social - Carteira Nacional de Habilitação

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 15/03/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

2º QUADRIMESTRE – MAIO A AGOSTO

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – COMPETÊNCIA DESTA OUVIDORIA

Não houve.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – CANAL INADEQUADO

20. SOLICITAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 17/06/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Providências – Solicita a implantação de escadaria para travessia entre os bairros São José e Novo Horizonte em Barra do Garças - MT

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 17/06/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

21. SOLICITAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 11/07/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Atendimento – Solicita atendimento para falar com o Prefeito Municipal de Barra do Garças - MT

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 11/07/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – COMPETÊNCIA DESTA OUVIDORIA

22. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Setor de Arquivo da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 01/07/2024

Canal de Acesso: Presencial

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita informações sobre a Lei nº 932/1984

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 03/07/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

23. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 17/07/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita contato do Secretário ou da Secretaria Municipal de Educação de Barra do Garças - MT

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 31/07/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

24. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Setor Jurídico da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 23/07/2024

Canal de Acesso: E-mail

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita informações sobre o Conselho Municipal de Segurança Pública, saber se o referido conselho ainda existe ou se foi extinto

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 02/08/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

25. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Setor de Arquivo da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 02/08/2024

Canal de Acesso: Fala.BR

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita cópia do Decreto que justifica a alteração do nome Avenida Governador Jaime Campos para Avenida Senador Valdon Varjão

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 02/08/2024

26. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 30/08/2024

Canal de Acesso: Fala.BR

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita site ou órgão responsável pela regularização do IPTU no município de Barra do Garças - MT

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 30/08/2024

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CANAL INADEQUADO

27. SOLICITAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 31/07/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita informações sobre o processo para demarcar vagas de estacionamento para idosos e pessoas com deficiência

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 31/07/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

3º QUADRIMESTRE – SETEMBRO A DEZEMBRO

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – COMPETÊNCIA DESTA OUVIDORIA

Não houve.

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – CANAL INADEQUADO

28. RECLAMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças – Setor de Vigilância Sanitária

Data de Recebimento: 25/11/2024

Canal de Acesso: Fala.BR

Assunto: Reclamação de Atendimento – Reclama do atendimento dos colaboradores do setor de Vigilância Sanitária do Município de Barra do Garças - MT

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 25/11/2024

29. DENÚNCIA

Endereçada: Empresa JBS Friboy

Data de Recebimento: 04/11/2024

Canal de Acesso: Fala.BR

Assunto: Denúncia – Assédio moral - Conduta imprópria nas relações de trabalho

Situação: Concluída – Foi respondida ao manifestante no dia 06/11/2024

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – COMPETÊNCIA DESTA OUVIDORIA

30. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Setor Administrativo e Financeiro da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 19/09/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita informações sobre Emendas Parlamentares

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 20/09/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

31. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 06/12/2024

Canal de Acesso: E-mail

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita informações sobre pessoa/contato responsável pelos Contratos de Telefonia Celular da Prefeitura Municipal de Barra do Garças

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 09/12/2024

Observação: Manifestação cadastrada pela Ouvidoria na Plataforma Fala.BR

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CANAL INADEQUADO

32. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças – Secretaria de Saúde

Data de Recebimento: 12/12/2024

Canal de Acesso: Fala.BR

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita informações sobre os atendimentos para crianças com autismo

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 12/12/2024

33. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 13/12/2024

Canal de Acesso: Fala.BR

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita informações sobre dívidas de IPTU

Situação: Concluída – Foi enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 16/12/2024