

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

## 1º QUADRIMESTRE DE 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

# ***SUMÁRIO***

<b>ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>04</b>
<b>ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS/USUÁRIOS.....</b>	<b>04</b>
<b>ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS.....</b>	<b>06</b>
<b>CONCLUSÕES.....</b>	<b>08</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>09</b>

## **1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria foi estabelecida 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, com o propósito de garantir de forma contínua e eficaz a observância dos princípios de Legalidade, Moralidade e Eficiência nos atos dos agentes do Poder Legislativo Municipal.

Através da Lei nº 4.600/2022, a função de Ouvidor passou a fazer parte das funções gratificadas de assessoramento, sendo designado por ato da Presidência mediante portaria. A servidora FABIANA MENDONÇA VIEIRA foi nomeada como Ouvidora desta Casa de Leis por meio da Portaria nº 109 de 09 de maio de 2023.

Em 15 de agosto de 2023, o Projeto de Resolução nº 029/2023 foi aprovado, revogando a Resolução nº 016 de 19 de junho de 2018 e regulamentando a Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT. Este regulamento baseia-se na Lei nº 3.381 de 09 de maio de 2013, na Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, e estabelece os direitos e deveres dos Usuários, além de outras disposições.

A Ouvidoria representa o canal direto de comunicação entre a sociedade e a Câmara Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios. Seu papel é incentivar a participação cidadã no monitoramento e avaliação dos serviços prestados, bem como na gestão dos recursos públicos.

## **2. 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 ao cidadão/usuário.

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

- **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 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;
- **WhatsApp:** segunda a sexta-feira, das 12:00h às 18:00h, por meio do número 0800 642 6811;
- **Telefone:** segunda a sexta-feira, das 12:00h às 18:00h, por meio do número (66) 3401-2484 (recepção);
- **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.

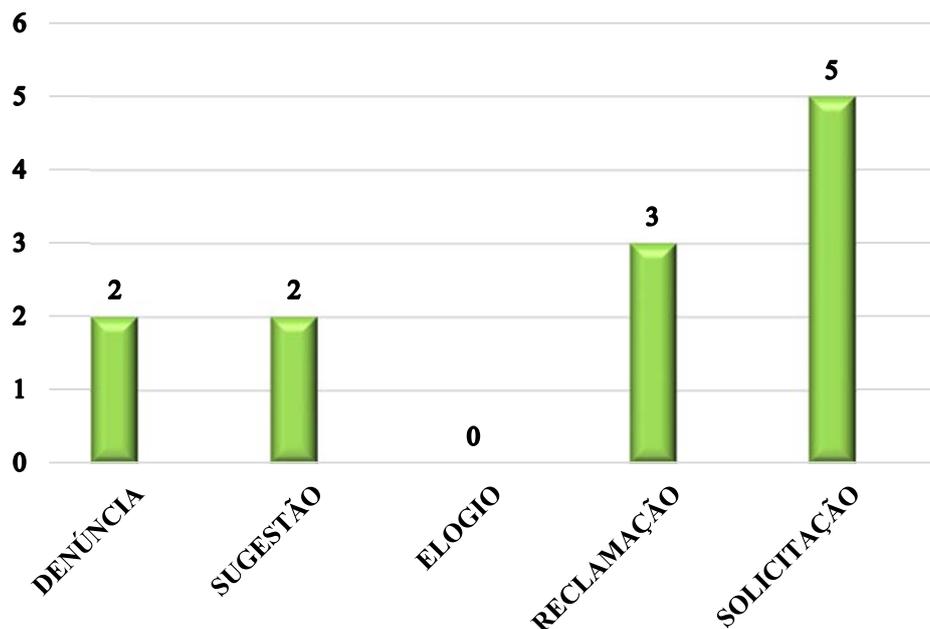
A resposta final ao cidadão/usuário é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das unidades gestoras, quando houver, e o cidadão/usuário é notificado acerca das demandas e providências internas adotadas.

### 3. ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

Durante o 1º Quadrimestre de 2024, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças garantiu um tratamento personalizado para cada tipo de demanda recebida.

As manifestações contendo sugestões, solicitações de providências, elogios, denúncias e reclamações foram encaminhadas às unidades pertinentes para análise e, se necessário, tomada de medidas, antes de serem devolvidas à Ouvidoria para o envio de respostas conclusivas aos cidadãos/usuários.

O Gráfico 1 ilustra que, no referido período, houve um total de 12 demandas relacionadas à Ouvidoria, abrangendo solicitações de providências, reclamações, elogios, sugestões e denúncias, todas tratadas de forma eficaz pela Ouvidoria.



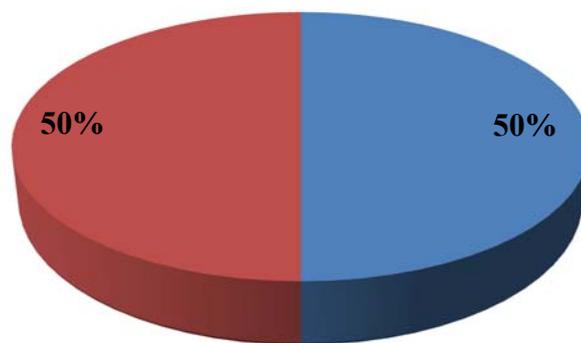
**Gráfico 1.** Manifestações Recebidas no 1º Quadrimestre de 2024.

No que diz respeito às demandas recebidas que não se enquadram nas atribuições específicas da Ouvidoria, os cidadãos/usuários foram orientados sobre os canais adequados para esclarecer suas dúvidas.

O Gráfico 2 representa o total de demandas respondidas do 1º dia útil de janeiro até 30

de abril do ano atual. De acordo com o referido Gráfico, das demandas respondidas no 1º Quadrimestre de 2024, 6 (seis) foram classificadas como relacionadas à Ouvidoria da Câmara Municipal, enquanto as demais foram consideradas como provenientes de canal inadequado (50%). As demandas classificadas como canal inadequado são aquelas que se referem a assuntos de competência do Poder Executivo Municipal e das Secretarias Municipais, e foram devidamente encaminhadas aos canais apropriados para tratamento.

7

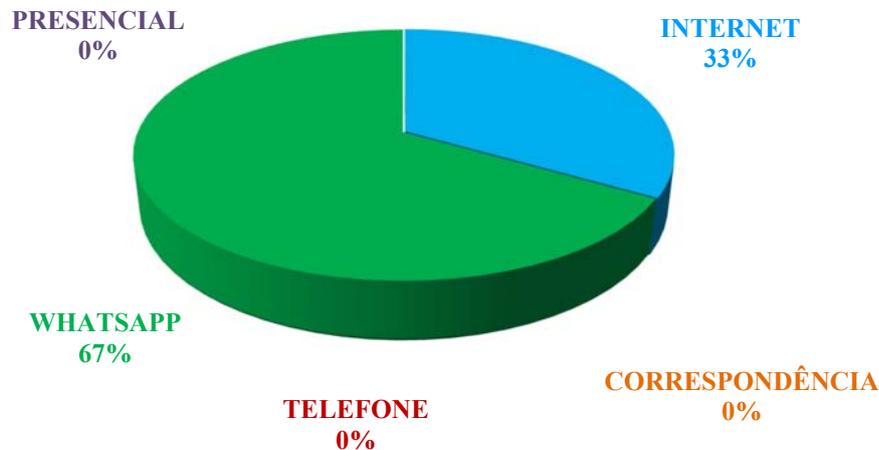


■ OUVIDORIA DA CÂMARA ■ CANAL INADEQUADO

**Gráfico 2.** Demandas Atendidas na Ouvidoria no 1º Quadrimestre de 2024.

A triagem das manifestações por tipo e assunto é essencial para garantir uma transmissão eficaz de informações de forma categorizada (conforme detalhado no ANEXO).

Segundo o Gráfico 3, no 1º Quadrimestre de 2024, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos cidadãos/usuários da Câmara Municipal foi o WhatsApp, com um total de 8 (oito) registros, representando a maioria das demandas recebidas. Além disso, foram realizados 4 (quatro) registros através da internet, utilizando a Plataforma Fala.BR. Não houve manifestações recebidas por telefone, atendimento presencial ou correspondência durante este período.



**Gráfico 3.** Canais de Acesso.

#### 4. CONCLUSÕES

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças – MT tem como objetivo trabalhar com transparência, atendendo de forma eficiente e respeitosa aos cidadãos que buscam nossos serviços. Garantimos o sigilo dos dados dos manifestantes quando solicitado e asseguramos o direito de resposta. No 1º Quadrimestre de 2024, é relevante ressaltar a inexistência de manifestações não resolvidas, bem como o aumento da participação da sociedade nesta Ouvidoria.

Nesse sentido, estamos empenhados em aprimorar esse setor e a implementação de um canal de acesso via WhatsApp tem gerado resultados significativos, tornando-se o canal preferido dos cidadãos para registrar suas manifestações durante este período.

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

**Fabiana Mendonça Vieira**  
Ouvidora

## ANEXO – MANIFESTAÇÃO POR TIPO E ASSUNTO

Para fins de conhecimento, segue informações referentes aos motivos das manifestações recebidas e atendidas por esta Ouvidoria no 1º Quadrimestre de 2024:

9

### SUGESTÃO N° 1:

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

**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

### SUGESTÃO N° 2:

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

**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 do bairro Novo Horizonte em Barra do Garças

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

### SOLICITAÇÃO N° 1:

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

**Data de Recebimento:** 16/02/2024

**Canal de Acesso:** WhatsApp

**Assunto:** Solicitação de Providência – Solicita a construção de guias na Rua dos Cravos, localizada no bairro Jardim Paraíso em Barra do Garças-MT

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

Observação: Manifestação cadastrada no Fala.BR

### SOLICITAÇÃO N° 2:

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

**Data de Recebimento:** 20/02/2024

**Canal de Acesso:** WhatsApp

**Assunto:** Solicitação de Providência – Solicita que sejam tomadas medidas em relação ao “lixão” no quintal do vizinho localizado na Rua Alves Moreira, nº 52, no bairro Alto da Boa Vista em Barra do Garças-MT

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

Observação: Manifestação cadastrada no Fala.BR

10

### **SOLICITAÇÃO Nº 3:**

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

**Data de Recebimento:** 29/02/2024

**Canal de Acesso:** WhatsApp

**Assunto:** Solicitação de Providência – Solicita conclusão do asfalto na rua das Margaridas, no setor Jardim Paraíso em Barra do Garças-MT

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

Observação: Manifestação cadastrada no Fala.BR

### **RECLAMAÇÃO Nº 1:**

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

**Data de Recebimento:** 29/02/2024

**Canal de Acesso:** WhatsApp

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

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

Observação: Manifestação cadastrada no Fala.BR

### **CANAL INADEQUADO – RECLAMAÇÃO Nº 1:**

**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

**CANAL INADEQUADO – RECLAMAÇÃO N° 2:**

**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 Educação Básica

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

**CANAL INADEQUADO – SOLICITAÇÃO N° 1:**

**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 Providência – 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 no Fala.BR

**CANAL INADEQUADO – SOLICITAÇÃO N° 2:**

**Endereçada:** Gabinete do Prefeito Municipal, 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 Providência – Solicita investimento de mais recursos na área da Saúde, especialmente na contratação de especialista em Coloproctologia

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

Observação: Manifestação cadastrada no Fala.BR

**CANAL INADEQUADO – DENÚNCIA N° 1:**

**Endereçada:** Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças

**Data de Recebimento:** 23/02/2024

**Canal de Acesso:** Fala.BR

**Assunto:** Denúncia – Assédio moral

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

12

**CANAL INADEQUADO – DENÚNCIA Nº 2:**

**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 a Ouvidoria competente no dia 12/04/2024

