

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º 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

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

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 na Plataforma *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;
- **Presencial:** segunda a sexta-feira, das 12h às 18h, Anexo II - Rua Mato Grosso, nº 559, Centro, Barra do Garças-MT;
- **WhatsApp:** segunda a sexta-feira, das 12h às 18h, por meio do número 0800 642 6811;
- **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, 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 2º 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 4 (quatro) demandas relacionadas à Ouvidoria, abrangendo solicitações de providências/atendimentos, todas tratadas de forma eficaz pela Ouvidoria.

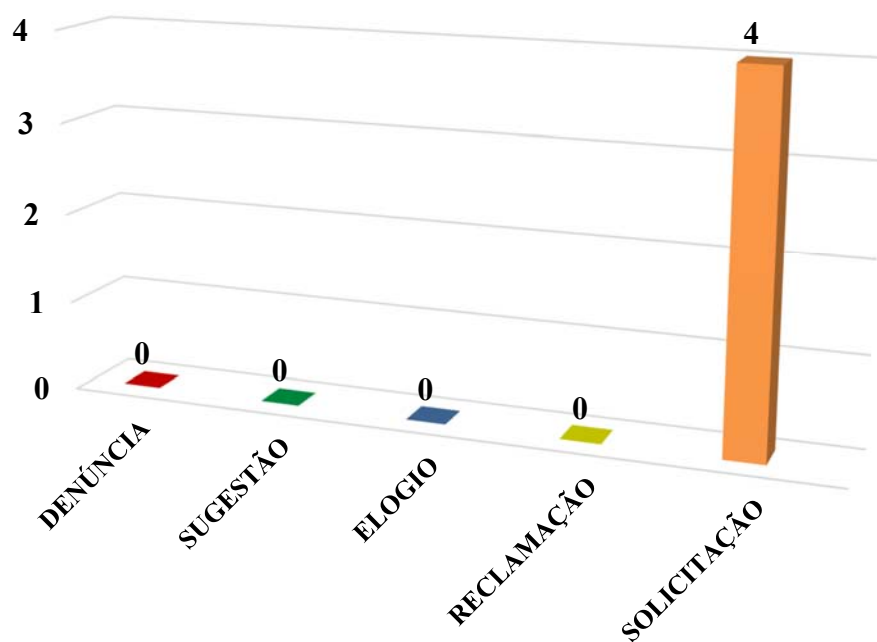


Gráfico 1. Manifestações Recebidas no 2º Quadrimestre de 2024.

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 do mês de maio até 31 de agosto do ano atual. De acordo com o referido Gráfico, das demandas respondidas no 2º Quadrimestre de 2024, 1 (uma) foi classificada como relacionada à Ouvidoria da Câmara Municipal, enquanto as demais foram consideradas como provenientes de canal inadequado (75%). As demandas classificadas como canal inadequado são aquelas que se referem a assuntos de competência do Poder Executivo Municipal, e foram devidamente encaminhadas ao canal apropriado para tratamento.

7

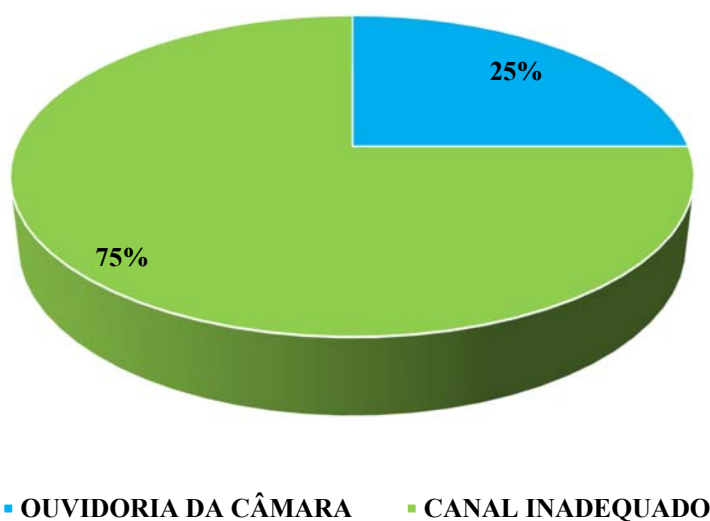


Gráfico 2. Demandas Atendidas na Ouvidoria no 2º Quadrimestre de 2024.

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

No Gráfico 3, observa-se que, no 2º Quadrimestre de 2024, o WhatsApp foi o canal predominante utilizado pelos cidadãos e usuários da Câmara Municipal para acessar a Ouvidoria, com todas as demandas recebidas por meio desse recurso.

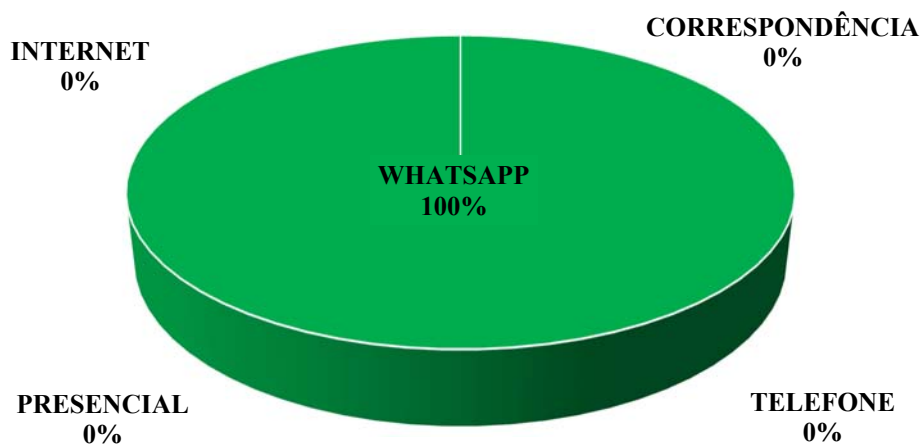


Gráfico 3. Canais de Acesso.

4. CONCLUSÕES

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças tem como missão atuar com transparência, oferecendo um atendimento eficiente e respeitoso aos cidadãos que buscam nossos serviços. Asseguramos o sigilo dos dados dos manifestantes quando solicitado e garantimos o direito de resposta.

No 2º Quadrimestre de 2024, é importante destacar a ausência de manifestações não resolvidas, o que reflete nosso compromisso com a eficácia no atendimento. Nesse contexto, estamos dedicados a aprimorar continuamente este setor, e a implementação do canal de acesso via WhatsApp tem gerado resultados significativos, consolidando-se como a opção preferida dos cidadãos para registrar suas manifestações durante este período.

Barra do Garças – MT, 02 de setembro 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 2º Quadrimestre de 2024:

9

OUVIDORIA DA CÂMARA – SOLICITAÇÃO Nº 1:

Endereçada: Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 17/07/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Atendimento – Solicitou contato/telefone 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 na Plataforma Fala.BR

CANAL INADEQUADO – SOLICITAÇÃO Nº 1:

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 17/06/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Providências – Solicitou a implantação de passarela para travessia entre os bairros São José e Novo Horizonte no município de Barra do Garças - MT

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

Observação: Manifestação cadastrada na Plataforma Fala.BR

CANAL INADEQUADO – SOLICITAÇÃO Nº 2:

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 11/07/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Atendimento – Solicitou contato/telefone 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 na Plataforma Fala.BR

CANAL INADEQUADO – SOLICITAÇÃO Nº 3:

Endereçada: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 31/07/2024

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Atendimento – Solicitou contato/telefone para obter informações sobre o processo para demarcar vagas de estacionamento para idosos e pessoas com deficiência em frente ao banco Itaú no município de Barra do Garças - MT

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

Observação: Manifestação cadastrada na Plataforma Fala.BR

