

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

3º 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 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. 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 3º 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/informações, 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 6 (seis) demandas relacionadas à Ouvidoria, abrangendo denúncia, reclamação e solicitação de informação, todas tratadas de forma eficaz pela Ouvidoria.

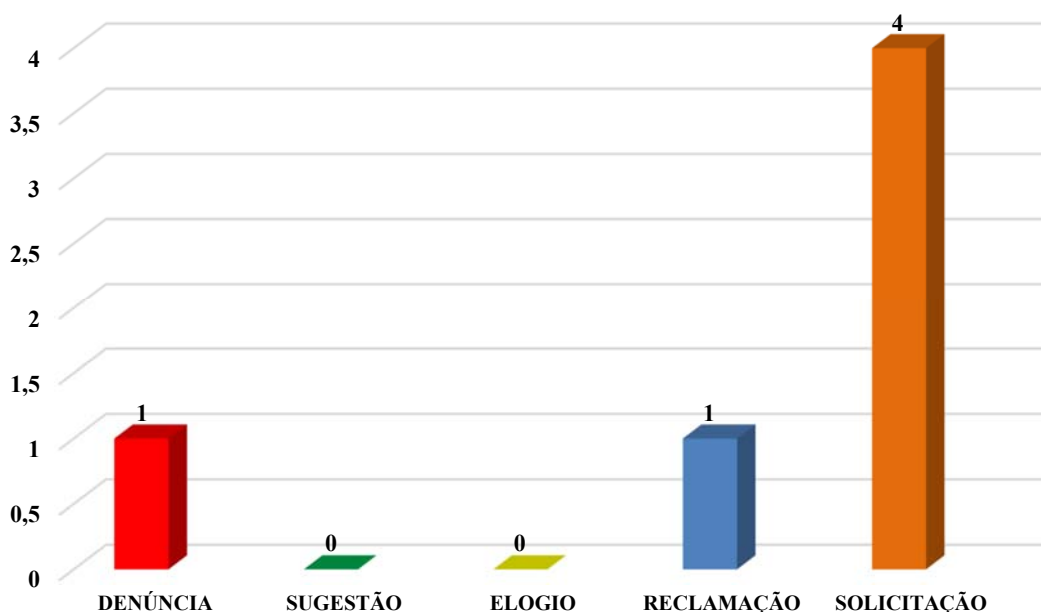


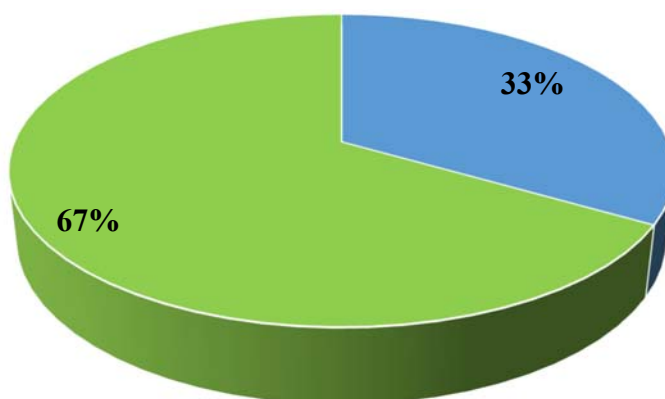
Gráfico 1. Manifestações recebidas no 3º Quadrimestre de 2024.

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

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 setembro até 31 de dezembro de 2024. De acordo com o referido Gráfico, das demandas respondidas no 3º Quadrimestre, 2 (duas) foram classificadas como relacionada à Ouvidoria da Câmara Municipal, enquanto as demais foram consideradas como provenientes de “canal inadequado” (67%). 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.

7



■ OUVIDORIA DA CÂMARA ■ CANAL INADEQUADO

Gráfico 2. Demandas atendidas na Ouvidoria no 3º Quadrimestre de 2024.

No Gráfico 3, observa-se que, no 3º Quadrimestre de 2024, a internet, por meio do Fala.BR e e-mail, destacou-se como o principal canal utilizado pelos cidadãos e usuários da Câmara Municipal para acessar a Ouvidoria, representando 83% das demandas recebidas. Ademais, houve um registro por meio do WhatsApp, enquanto não foram recebidas manifestações por telefone, atendimento presencial ou correspondência nesse período.

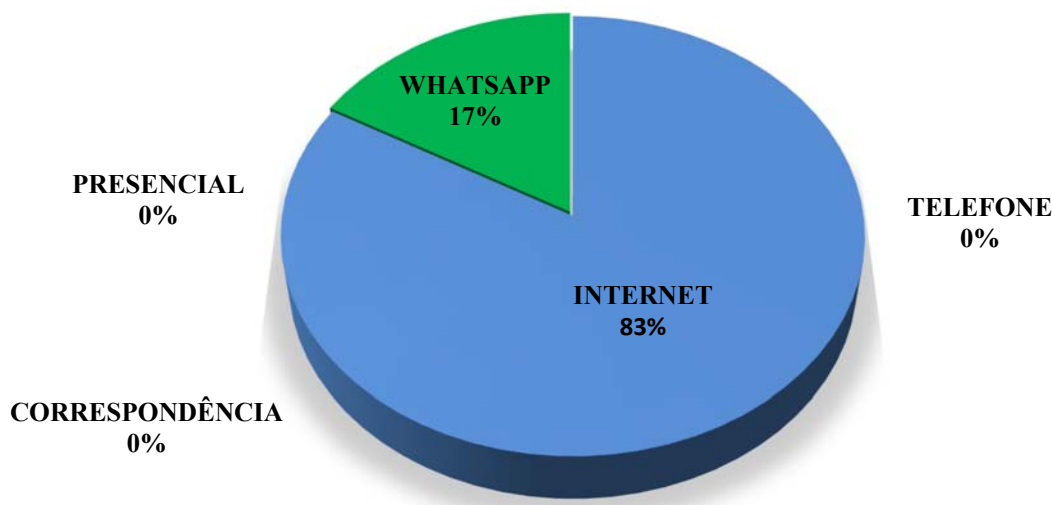


Gráfico 3. Canais de acesso.

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 3º Quadrimestre de 2024, é importante destacar a ausência de manifestações não resolvidas, refletindo nosso compromisso com a eficácia no atendimento. Nesse sentido, estamos dedicados ao aprimoramento contínuo deste setor, buscando fortalecer a participação cidadã e garantir que todas as vozes sejam ouvidas de forma eficiente e segura.

Barra do Garças – MT, 08 de janeiro de 2025.

Fabiana Mendonça Vieira
Ouvidora
Portaria 109/2023

ANEXO – MANIFESTAÇÃO POR TIPO E ASSUNTO

Para fins de conhecimento, segue informações referentes aos motivos das manifestações recebidas e atendidas por esta Ouvidoria no 3º Quadrimestre de 2024:

9

OUVIDORIA DA CÂMARA – SOLICITAÇÃO Nº 1:

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 – Solicitou 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

OUVIDORIA DA CÂMARA – SOLICITAÇÃO Nº 2:

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

Data de Recebimento: 06/12/2024

Canal de Acesso: E-mail

Assunto: Solicitação de Informação – Solicitou 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

CANAL INADEQUADO – RECLAMAÇÃO Nº 1:

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 – Reclamou 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

CANAL INADEQUADO – DENÚNCIA N° 1:

Endereçada: Empresa JBS Friboy (Empresa privada)

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

10

CANAL INADEQUADO – SOLICITAÇÃO N° 1:

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 – Solicitou informações sobre os atendimentos para crianças com autismo

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

CANAL INADEQUADO – SOLICITAÇÃO N° 2:

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

Data de Recebimento: 13/12/2024

Canal de Acesso: Fala.BR

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

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

