

*RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA*

2020



## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

**ANO: 2020**

## **18ª Legislatura**

### **Mesa diretora**

#### **Presidente**

Rubens Macedo

#### **Vice-Presidente**

Wagner Sales do Couto

#### **1º Secretário**

Claudio Henrique Donatoni

#### **2º Secretário**

Elza Basto Pereira

#### **Tesoureiro**

Domingos Oliveira dos Santos

### **Vereadores**

Alvasir Ferreira de Alencar

Cezare Pastorello Marques de Paiva

Creude de Arruda Castrillon

Denis Antônio Maciel

Elias Pereira da Silva

Jerônimo Gonçalves Pereira

José Eduardo Ramsay Torres

Rosinei Neves da Silva

Valdeníria Dutra Ferreira

Valter de Andrade Zacarkim

### **Ouvidoria**

#### **Ouvidor**

Jefferson Blun

## **1. Apresentação**

A Ouvidoria Legislativa Municipal é um órgão de interlocução entre a Câmara Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões, denúncias e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Câmara Municipal e suas competências.

O presente documento apresenta o relatório de gestão da Ouvidoria do ano de 2020 conforme a Lei 13.460 de 2017, artigos 14 e 15.

## **2. Base Legal**

- Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988

“Art. 37. (...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)”

- Lei 12.527 de 18 de Novembro de 2011, regulamenta o acesso à informação.

- Resolução N°03 de Dezembro de 2016 da Câmara Municipal de Cáceres, Cria a Ouvidoria Legislativa Municipal na estrutura administrativa da Câmara Municipal de Cáceres e dá outras providências.

- Instrução Normativa SCI N°05 de 05 de Dezembro de 2015, disciplina o cumprimento da lei de acesso a informação no âmbito da Câmara Municipal de Cáceres.

- Lei 13.460 de 26 de Junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

### **3. Canais da Ouvidoria**

A Ouvidoria desta Câmara recebe as manifestações através dos seguintes canais:

- Pelo site da Câmara Municipal, através do sistema Fala.BR

[www.caceres.mt.leg.br/ouvi](http://www.caceres.mt.leg.br/ouvi)

- Correio eletrônico

[ouvidoria@caceres.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@caceres.mt.gov.br).

- Telefone através do número 3223-1707.

- Pessoalmente no endereço Rua Cel. José Dulce esquina com General Osório Centro, em dias úteis das 07:00 às 13:00 horas.

- Pedidos de Informação também são recebidos através do SIC/Portal da Transparência

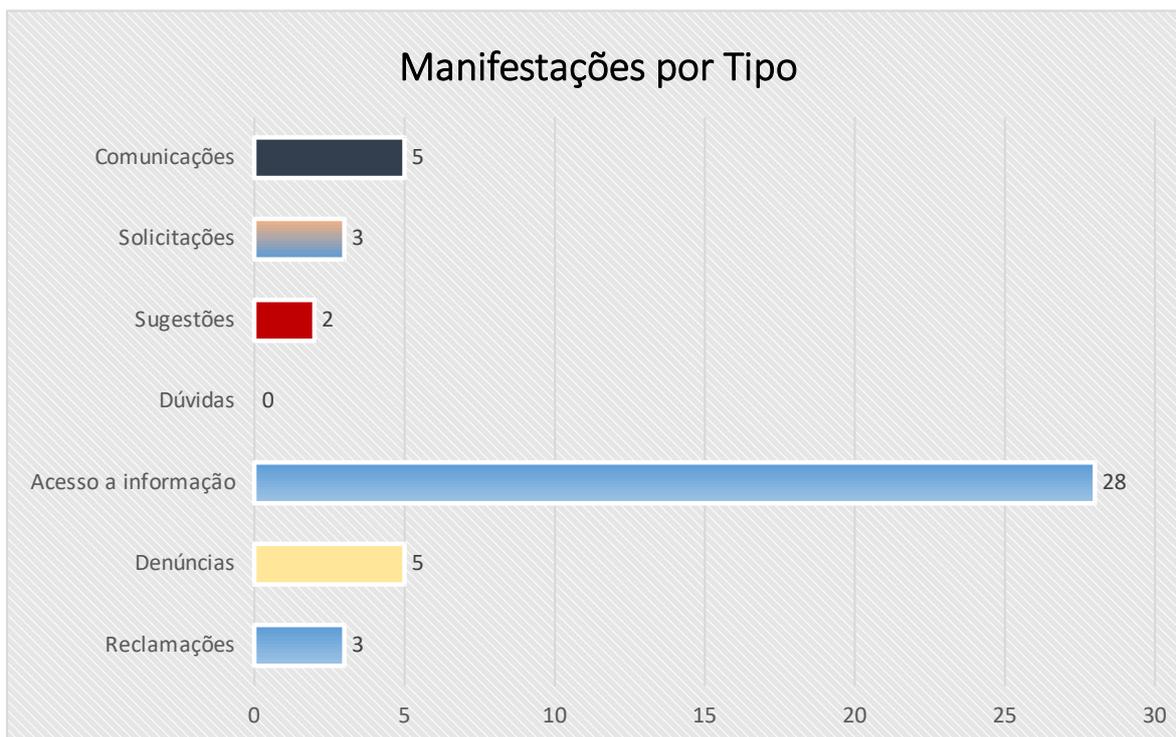
<https://sic.tce.mt.gov.br/146>

## 4. Estatísticas

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres registrou um total de 46 manifestações, entre Pedidos de Acesso à Informação, Denúncias, Reclamações, Solicitações, Sugestões e Elogios.

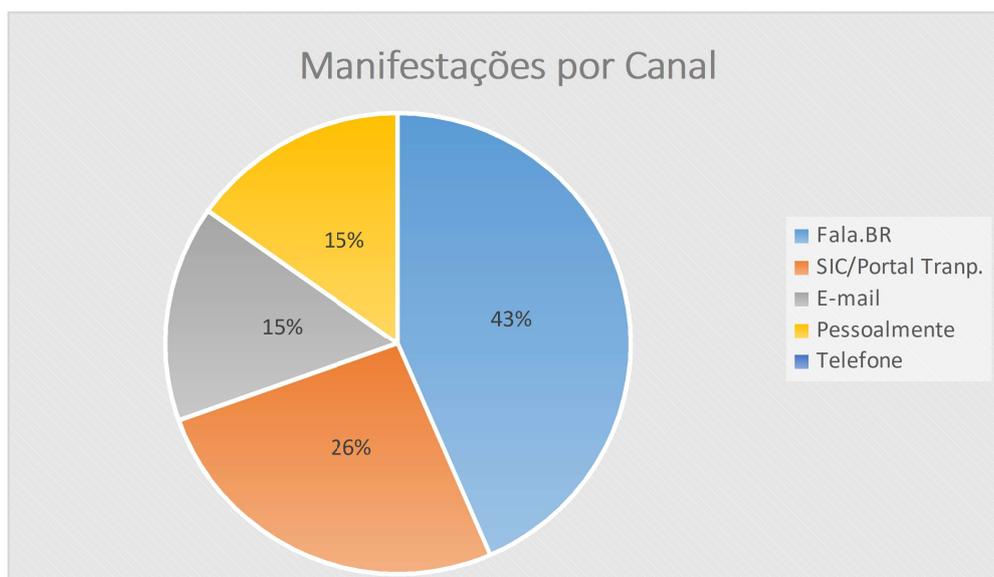
### 4.1. Demandas por tipo de manifestação

As demandas são classificadas conforme o tipo como demonstra o gráfico abaixo.



## 4.2. Demandas por Canal de recebimento

O canal mais utilizado para receber as manifestações foi o sistema Fala.BR, seguido do SIC/Portal da Transparência conforme demonstrado no gráfico.



## 5. Encaminhamentos

Apenas um pedido de acesso à informação foi respondido fora do prazo pois o demandante solicitou uma lista dos vereadores eleitos desde 1947, devido a Câmara Municipal não ter esses dados consolidados e demandar pesquisa em documentos históricos.

Uma sugestão referia-se à mudança do cargo de Agente de Trânsito para Guarda Municipal, a outra referia-se à mudança na jornada de trabalho do cargo de Psicólogos do Município de 40 horas para 30 horas semanais, apenas a segunda foi respondida à Ouvidoria e após análise foi verificado que trata-se de matéria de iniciativa/competência privativa do Poder Executivo Municipal, somente o prefeito

pode propor um projeto de Lei que vise atender à demanda proposta, foi elaborado então o Ofício nº 134/2020-GAB/Presidência CMC, encaminhando sua manifestação ao Executivo para análise

Uma das denúncias foi considerada inapta como manifestação de Ouvidoria pois carecia de alguns elementos, porém como se tratava de manifestação em desfavor de um parlamentar foi enviada à Presidência para análise e demais deliberações.

Uma Denúncia foi considerada inapta pois não possuía requisitos mínimos para recepção.

Uma denúncia foi registrada pela ASSOCIAÇÃO DOS AUDITORES E CONTROLADORES INTERNOS DOS MUNICÍPIOS DE MATO GROSSO – AUDICOM-MT, que relata irregularidades no sistema de controle interno do Município de Cáceres foi encaminhada à Presidência que enviou às comissões de Constituição, Justiça, Trabalho e Redação e Comissão de Finanças para deliberações e providências.

Uma denúncia referia-se à falta de passagens para idosos em empresa de transportes na cidade de Pontes e Lacerda, esta foi considerada inapta pois refere-se a serviços em outro município bem como não ser de competência da Câmara Municipal fiscalizar, como a manifestação foi registrada anonimamente não foi possível instruir o manifestante quando ao procedimento correto

A outra denúncia foi registrada em desfavor de parlamentar e relata suposta conduta que não tem relação com o exercício do mandato, esta foi encaminhada à Presidência onde houve deliberação pela Mesa Diretora, esta encaminhou à Comissão responsável e o procedimento prossegue conforme Regimento Interno e a Resolução nº 05 de 04 de Junho de 2019.

Das reclamações uma referia-se ao valor do IPTU, e outra foi reclassificada por se tratava de pedido de informação/dúvida.

Uma Reclamação referia-se à negativa atendimento em uma unidade básica de saúde após aguardar várias horas, a manifestante informou que procurou a unidade um dia após passar pela UPA e receber atendimento e orientação. Foi encaminhado o Ofício nº 133/2020 à Secretaria de Saúde, que respondeu através do Ofício nº 462/2020-GAB-SMS informando quais são os procedimentos adotados para atendimento nas unidades de Saúde e ainda sobre a advertência verbal à equipe da referida unidade quanto à conduta correta a ser adotada.

Uma solicitação foi feita por cidadão pedindo providências quanto à mudança de uma boca de lobo localizada em frente à sua residência, este solicita a retirada da mesma pois alega que esta exala mau cheiro. A manifestação foi encaminhada ao Executivo Municipal através do Ofício 123/2020 – Presidência/CMC e recebeu resposta através do Ofício nº 1.043/2020-GP/PMC, onde informa que tanto a boca de lobo quanto o manilhamento já estão executados, aterrados e asfaltados e o deslocamento gerará um ônus de reconstrução de grande monta, informa ainda que os canos que despejavam esgoto na rede de drenagem foram isolados, com isso devendo resolver o problema do mal cheiro.

## **6. Considerações finais**

A Ouvidoria tem como atribuição precípua promover a participação do usuário na administração pública acompanhando a prestação dos serviços com intuito de garantir sua efetividade disponibilizando para isto diversos canais.

Com propósito de atender sempre da melhor forma possível, a Ouvidoria trabalha autonomamente, com transparência e independência acolhendo e respeitando os cidadãos que procuram seus serviços, garantindo o sigilo dos dados do(a) manifestante, e garantindo também o direito à resposta.

A Ouvidoria trabalha ainda buscando sempre a observância da efetividade das respostas às manifestações recebidas pois além de ser o que versa a legislação é

somente desta maneira que o manifestante sentirá que realmente está sendo ouvido, respeitado e reconhecido como Cidadão portador de direitos.

Percebeu-se no último trimestre uma melhora significativa quanto ao atendimento e resposta às demandas por parte dos diversos setores envolvidos desta Casa de Leis sendo todas as demandas respondidas dentro do prazo legal.

Cáceres, 12 de Fevereiro de 2021.



---

Jefferson Blun

Ouvidor