

*RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA*

2021



## **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

**ANO: 2021**

## **19ª Legislatura**

### **Mesa diretora**

#### **Presidente**

Domingos Oliveira dos Santos

#### **Vice-Presidente**

Isaias Bezerra

#### **1º Secretário**

Celso Silva

#### **2º Secretário**

Mazéh Silva

#### **3º Secretário**

Flávio Negação

### **Vereadores**

Cezare Pastorello Marques de Paiva

Franco Valério

Lacerda do Aki

Luiz Landim

Manga Rosa

Marcos Ribeiro

Pastor Junior

Professor Leandro Santos

Rubens Macedo

Valdeníria Dutra Ferreira

### **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.

## 2. Base Legal

- 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.

- 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 13.709 de 14 de Agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

### **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

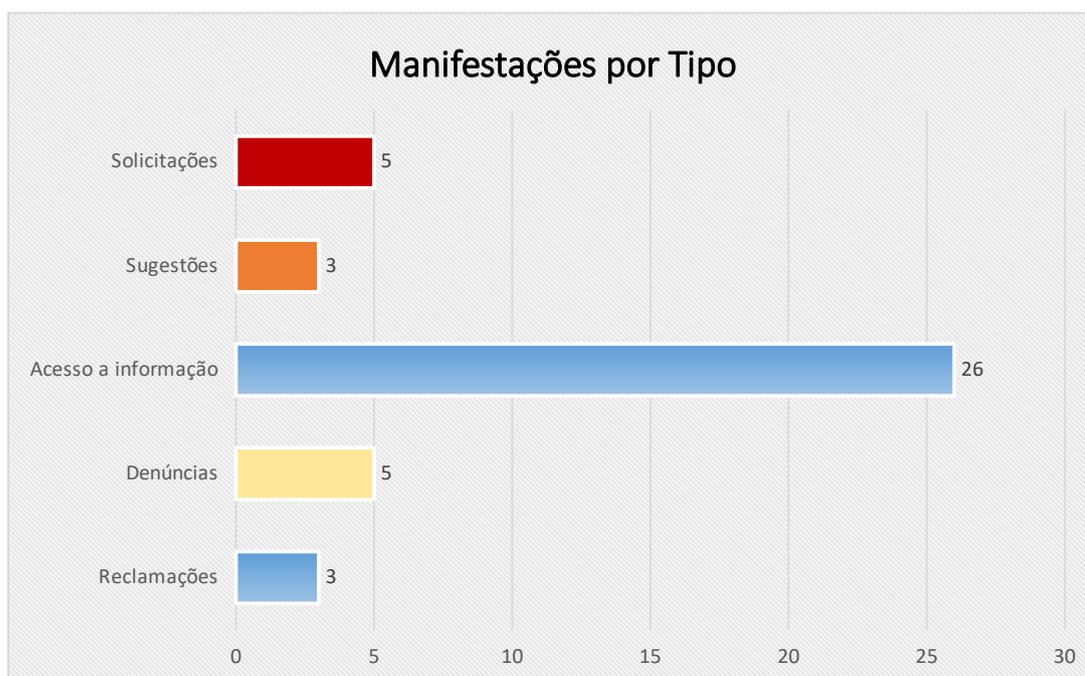
<https://sic.tce.mt.gov.br/146>

## 4. Estatísticas

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres registrou um total de 42 manifestações.

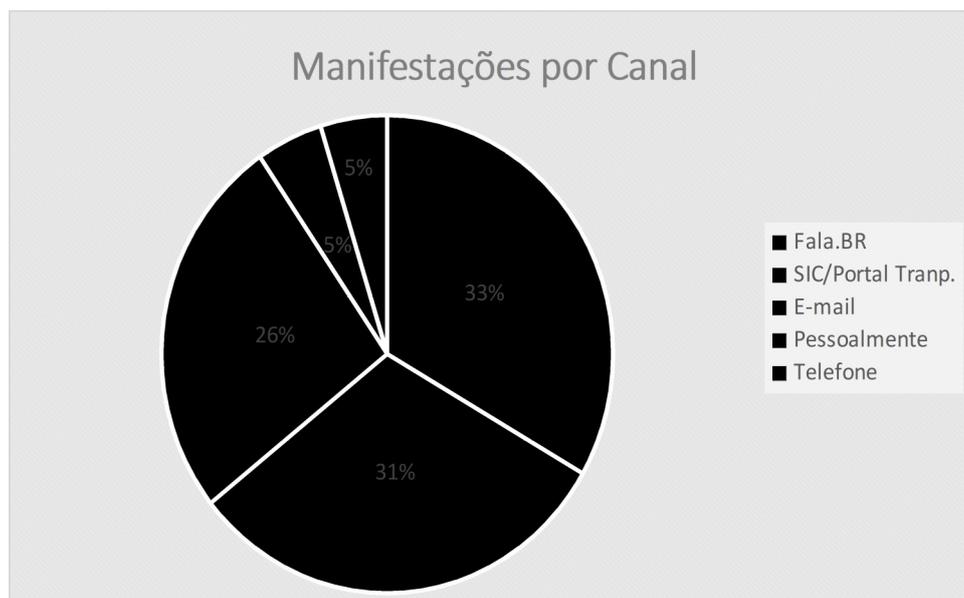
### 4.1. Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria da Câmara recebeu no período 26 pedidos de acesso à informação, 05 denúncias, 03 reclamações, 05 solicitações e 03 sugestões.



### 4.2. Demandas por Canal de recebimento

O canal mais utilizados para receber as manifestações foi o sistema Fala.BR, conforme demonstrado no gráfico.



## 5. Encaminhamentos

Os Pedidos de Acesso à Informação foram respondidos dentro do prazo legal, dentre alguns dos pedidos registrados estavam acesso projetos de lei em tramitação, onde foi orientado ao solicitante o acesso ao sistema SAPL onde constam todos os projetos em tramitação; informações de contato da Câmara e Vereadores; um pedido de alvará de publicidade, onde foi orientado ao solicitante a registrar a manifestação junto ao Executivo Municipal, alguns se tratavam de informações que a Câmara Municipal não detém como por exemplo, quanto custa para fazer um quebra-molas, informações sobre precatório, valor gasto com transporte escolar no ano de 2020, nestes casos foi orientado ao manifestante a cadastrar sua demanda diretamente na Ouvidoria da Prefeitura Municipal.

Tivemos algumas demandas cadastradas no sistema Fala.BR encaminhadas erroneamente para a Câmara Municipal, uma tratava-se de pedido sobre agendamento de consultas em Cuiabá, outras tratavam de auxílio emergencial, outra sobre irregularidades na emissão de nota fiscal por empresa em Cuiabá, nestes casos os manifestantes foram orientados a entrar em contato diretamente com o órgão responsável pelo assunto.

A Reclamação referia-se à Consulta Pública que estava sendo realizada no município para a elaboração de Instrução Normativa do Conjunto Arquitetônico, Urbanístico e Paisagístico de Cáceres, registrado por representante do Fórum de Entidades em Defesa do Patrimônio Cultural Brasileiro, a demanda foi encaminhada à Presidência, que analisou e deliberou pelo encaminhamento ao setor responsável no IPHAN ofício solicitando dilação de prazo referente à consulta pública, juntamente à Indicação nº830/2021 de autoria do Vereador Cezare Pastorello aprovada em plenário, em resposta o IPHAN encaminhou ofício informando sobre a impossibilidade de acatar o pedido tendo em vista cronograma estabelecido para entrega das normativas.

Recebemos Denúncia em desfavor de servidor desta Casa e também em desfavor de dois vereadores, todas foram enviadas à Presidência / Meda Diretora e após apreciação e deliberação foram arquivadas..

## **6. Participação em Evento**

Este Ouvidor participou do evento Ouvidoria Para Todos, realizado de forma remota pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso no dia 21 de outubro de 2021, que teve como intuito reforçar aos órgãos fiscalizados a obrigatoriedade de todos possuírem uma Ouvidoria criada e regulamentada de acordo com as normas vigentes, bem como informaram sobre o plano de fiscalização que ocorrerá nos anos seguintes.

## **7. Considerações finais**

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.

Nesse sentido esta Ouvidoria procura sempre dialogar com os diversos setores envolvidos nos trâmites das manifestações recebidas no sentido de atentar para o cumprimento dos prazos legais bem como para a importância deste órgão como ferramenta de participação social.

Vimos que as ferramentas tecnológicas como o sistema Fala.BR são de extrema importância para a participação social, principalmente neste momento de pandemia onde o distanciamento social ainda está sendo muito necessário, porém vimos que muitos cidadãos ainda tem dificuldade em utilizar estes canais, fazendo com que muitas vezes enviem suas manifestações para os órgãos errados.

Vimos ainda que esta Câmara Municipal tem atuado de maneira a tentar atender às manifestações dos cidadãos da melhor forma possível, procurando cumprir os prazos e dar uma resposta efetiva a todos.

Cáceres, 03 de Fevereiro de 2022.



---

Jefferson Blun

Ouvidor