



CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES



OUVIDORIA

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
2023**

FEVEREIRO - 2024

OUVIDORIA - CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

Rua Cel. José Dulce esquina com General Osório

Centro - Cáceres - MT / CEP: 78210-056

ouvidoria@caceres.mt.leg.br

19ª LEGISLATURA

MESA DIRETORA

LUIZ LANDIM

Presidente

PASTOR JUNIOR

Vice - Presidente

MARCOS RIBEIRO

1º Secretário

LACERDA DO AKI

2º Secretário

MANGA ROSA

3º Secretário

VEREADORES

CÉZARE PASTORELLO

ENGENHEIRO CELSO SILVA

FRANCO VALÉRIO

ISAÍAS BEZERRA

MAZÉH SILVA

NEGAÇÃO

PROFESSOR DOMINGOS

PROFESSOR LEANDRO SANTOS

RUBENS MACEDO

VALDENÍRIA DUTRA

UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - OUVIDORIA

LUCAS PINHERIO SPOSITO

Controlador Geral Legislativo

JEFFERSON BLUN

Ouvidor

CONTEÚDO

| | |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| <u>1. APRESENTAÇÃO</u> | 04 |
| <u>2. BASE LEGAL</u> | 04 |
| <u>3. CANAIS DA OUVIDORIA</u> | 05 |
| <u>4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES</u> | 06 |
| <u>5. ESTATÍSTICA DE MANIFESTAÇÕES</u> | 08 |
| <u>5.1 MANIFESTAÇÕES POR TIPO</u> | 08 |
| <u>5.2 MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO</u> .. | 09 |
| <u>5.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</u> | 09 |
| <u>6. ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS</u> | 12 |
| <u>6.1 DOS PRAZOS</u> | 14 |
| <u>7. CURSOS E EVENTOS</u> | 15 |
| <u>8. CONSIDERAÇÕES FINAIS</u> | 16 |

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é o instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Casa de Leis à sociedade. Através da Ouvidoria é garantido a todo interessado o direito de apresentar suas manifestações referentes aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Cáceres e suas competências.

Em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, referente ao ano de 2023.

2. BASE LEGAL

- Lei 13.460 de 26 de Junho de 2017, dispõe sobre a 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, Lei de Acesso à Informação.

- Instrução Normativa SCI N°05 de 05 de Dezembro de 2015 Disciplina o Cumprimento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Câmara Municipal de Cáceres.

- Resolução N° 02 de 15 de Março de 2022, Regulamenta a Lei 13.460/2017 na Câmara Municipal de Cáceres e dá outras providências.

3. CANAIS DA OUVIDORIA

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



Pela internet:

www.caceres.mt.leg.br/ouvi

As manifestações são registradas através do sistema de ouvidoria Fala.br

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



Pelo e-mail:

ouvidoria@caceres.mt.leg.br



Pelo telefone:

(65) 3223-1707



Pessoalmente no endereço:

Rua Cel. José Dulce esquina com General Osório - Centro

Dias úteis das 07 às 13h

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres recebe os seguintes tipos de manifestação:



ELOGIO

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.



SUGESTÃO

Proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara Municipal.



RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação relativa a serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal ou serviço público.



SOLICITAÇÃO

Solicitação de adoção de providência por parte da Câmara Municipal sobre algum assunto de sua competência.



DENÚNCIA

Comunicação de irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública.



COMUNICAÇÃO*

A Comunicação é a Denúncia não identificada, anônima, e o próprio sistema Fala.BR faz esta reclassificação automaticamente.

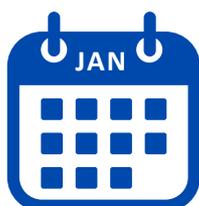


PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Pedido de informação pública produzida e custodiada pela Câmara que não se encontra divulgado no portal da transparência.

5. ESTATÍSTICAS DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres recebeu no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023 um total de 25 manifestações.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

25



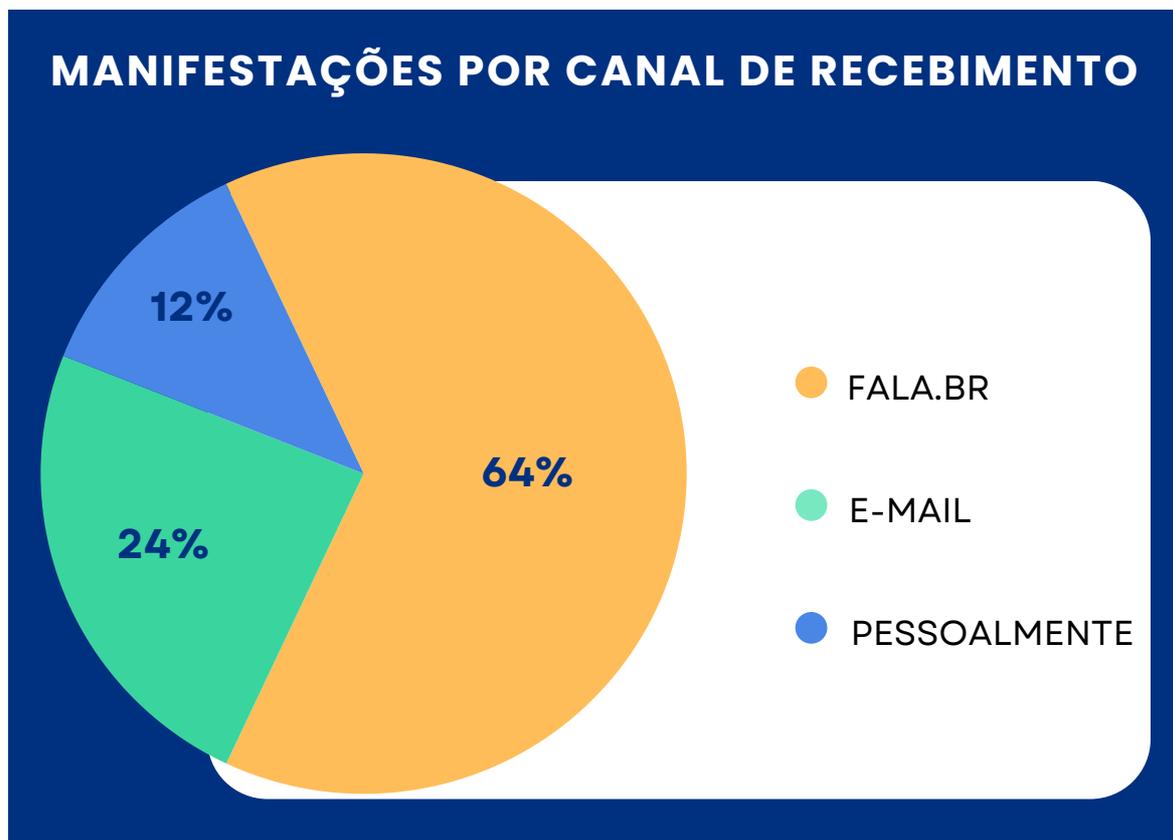
5.1 MANIFESTAÇÕES POR TIPO

A Ouvidoria da Câmara recebeu no período 05 pedidos de acesso à informação, 01 denúncia, 07 reclamações, 02 solicitações, 04 sugestões, 01 elogio e 05 comunicações.



5.2 MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

O gráfico a seguir demonstra que o canal mais utilizado para receber as manifestações foi pela internet através do sistema **Fala.BR**, correspondendo a **64%** das manifestações.



Vale observar que o gráfico acima demonstra o canal de entrada originário das manifestações, contudo as manifestações recebidas por outros canais também são cadastradas no sistema Fala.BR para controle.

5.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria também é responsável pelo SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, onde recebe os e responde os Pedidos de Acesso à Informação conforme a Lei 12.527/2011.

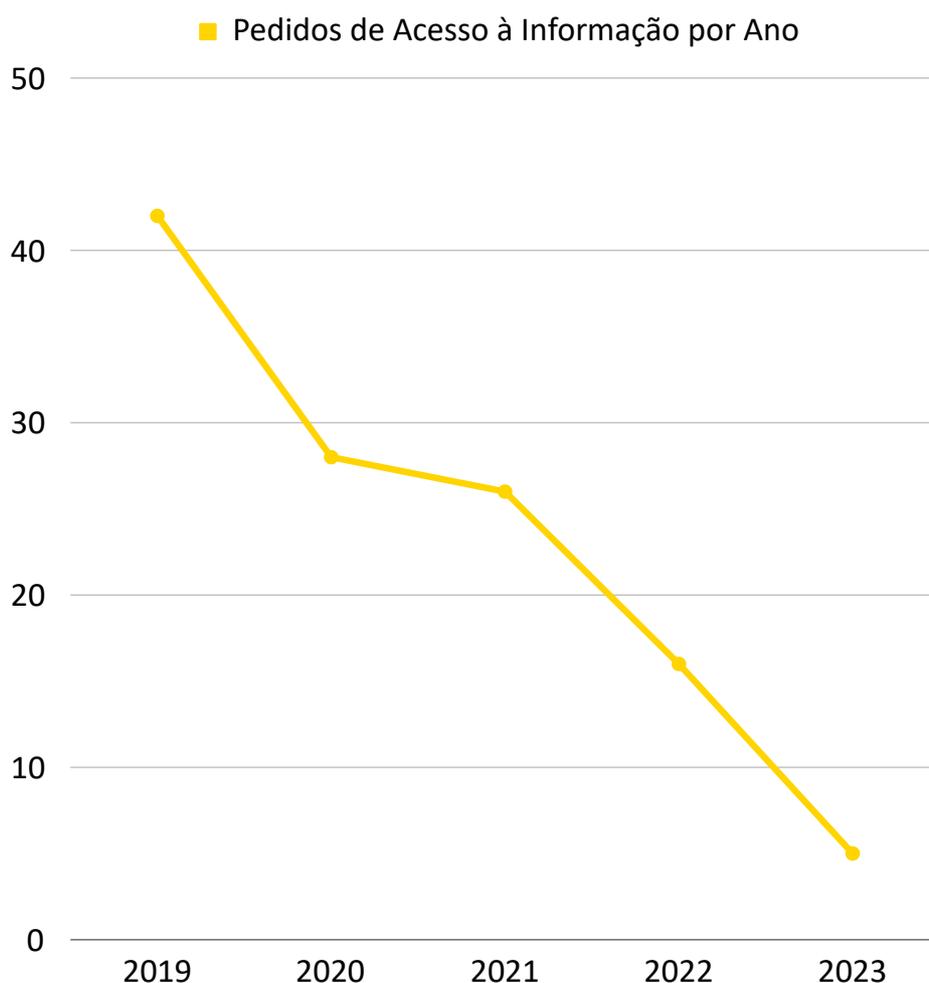
A Ouvidoria recebeu no período um total de 05 Pedidos de Acesso à Informação.



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

05

No gráfico abaixo podemos observar uma redução significativa nos pedidos de acesso à informação nos últimos 05 anos.



Estes dados refletem diretamente os esforços da Câmara Municipal de Cáceres em aprimorar o cumprimento das obrigações da Lei de Acesso à Informação, também conhecida como Lei de Transparência.

Ratificando estes esforços, no ano de 2023 esta Casa de Leis recebeu o **Selo Ouro** de Transparência, no Programa Nacional de Transparência Pública promovido pela ATRICON, a Associação Nacional dos Tribunais de Contas, alcançando um índice de **92,34%** dos quesitos avaliados.



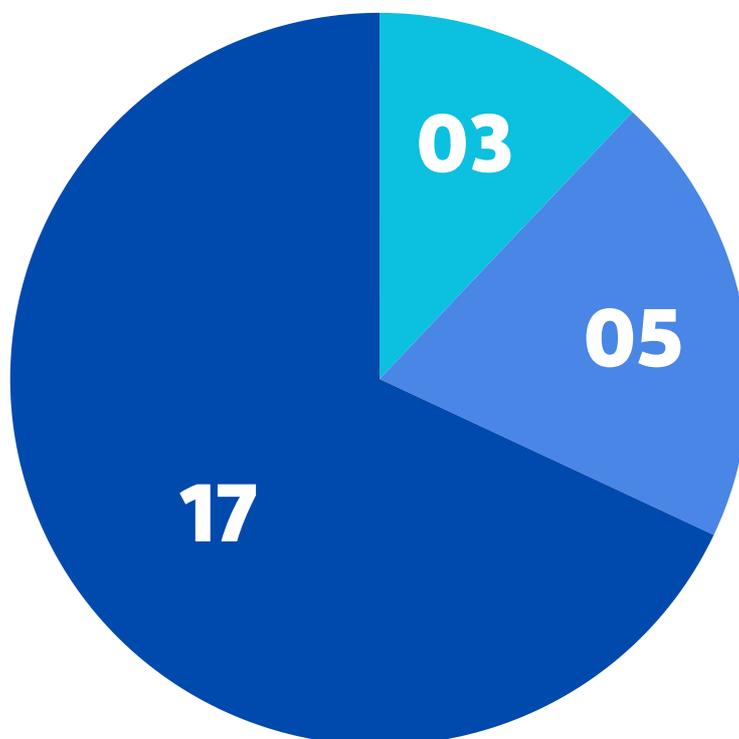
PROGRAMA NACIONAL DE
TRANSPARÊNCIA
PÚBLICA

6. ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

Todas as manifestações foram analisadas de acordo com os requisitos legais e quando necessário foram encaminhadas à Presidência da Câmara.

Três foram arquivadas, uma delas era apenas complementação de outra manifestação, uma era proposta comercial e outra era uma manifestação anônima onde o manifestante demonstrava insatisfação e tecia várias críticas aleatórias contra instituições brasileiras como STF, Congresso Nacional, entre outros e órgãos de imprensa.

■ Arquivada ■ Resposta Direta*
■ Encaminhada**



*Resposta direta pela Ouvidoria

**Encaminhada para outra área para resposta

Dentre as manifestações, o assunto com maior recorrência foi o atendimento de saúde do município, abordando desde a dificuldade de marcação de exames até a conduta de servidores no atendimento. Todas as manifestações referentes à este tema foram analisadas pela Comissão de Saúde da Câmara onde foi deliberado pelo encaminhamento ao Secretário de Saúde para conhecimento e providências.

Outra manifestação que podemos destacar foi uma denúncia de suposto assédio moral ocorrido na Secretaria de Turismo do município e teria sido praticado contra uma servidora, a manifestação foi considerada apta e encaminhada à Presidência e posteriormente à Comissão de Fiscalização e Controle, esta por sua vez emitiu ofício convidando a manifestante para comparecer em uma reunião da referida comissão para que pudesse dar mais informações e esclarecimentos porém não compareceu, a comissão deliberou então por seu arquivamento.



Podemos destacar ainda o Elogio recebido onde o cidadão parabenizou a publicação da 2ª edição da Carta de Serviços aos Usuários, que ocorreu em março de 2023.

6.1 DOS PRAZOS

Todos os Pedidos de Acesso à Informação foram respondidos dentro do prazo legal e apenas um foi negado pois solicitava imagens de câmeras de segurança interna, a negativa se deu porque as imagens referidas não são informações públicas, não sendo portanto respaldadas pela Lei de Acesso à Informação.



No gráfico acima podemos observar que a maioria, 16 manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, 02 ainda se encontram em trâmite e dentro do prazo. As manifestações que extrapolaram prazo de resposta foi devido à necessidade de atuação de outras áreas ou órgãos, como por exemplo as manifestações referentes à saúde que dependiam de resposta do executivo municipal.

7. PARTICIPAÇÃO EM CURSOS E EVENTOS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres esteve presente ou participou, através de seu Ouvidor, nos seguintes cursos e eventos:

- Webinário LGPD na Administração Pública Municipal - 30 de Janeiro de 2023 - Fórum de Proteção de Dados Pessoais Dos Municípios - EAD - Carga horária 2 horas.
- Ouvidoria Day - 16 de Março de 2023 - Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - EAD - Carga horária 2 horas.
- Seminário Nacional de Ouvidorias - 11 e 12 de Julho de 2023 - Rede Nacional de Ouvidorias, Controladoria Geral da União - Presencial em Belo Horizonte - Carga horária 16 horas.
- Live - O Cotidiano do DPO em Câmaras Municipais - 03 de Agosto de 2023 - Instituto Inova Cidades - EAD - Carga Horária 01 hora.
- EXIN - Privacy and Data Protection Essentials - Deserv Academy - Curso EAD - Carga Horária 8 horas.
- EXIN - Information Security Foundation based on ISO 27001 - Deserv Academy - Curso EAD - Carga Horária 16 horas.
- Solenidade de Entrega de Certificado de Reconhecimento de Qualidade em Transparência Pública - 22 de Novembro de 2023 - Escola de Contas do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

- Lançamento do Programa de Sustentabilidade e Desenvolvimento de Municípios - 23 de Novembro de 2023 - Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o intuito de cumprir com o seu papel 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.

É neste mesmo intuito que visamos a cada dia e a cada ano o aprimoramento de nossos serviços buscando as melhores capacitações e eventos de órgãos de excelência nos assuntos de Ouvidoria.

Analisando o presente relatório podemos observar que os esforços no aprimoramento da transparência desta Casa de Leis surtiu resultados muito positivos, que a grande maioria das manifestações foram repondidas dentro do prazo legal e que, porém, ainda necessitamos buscar uma maior celeridade nas respostas aos assuntos que dependem de atuação de outros setores e órgãos.