

CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES



OUVIDORIA

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
2024**

JANEIRO- 2025

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 2024.

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 SOU N°01 de 30 de Agosto de 2024 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) 3190-0045



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.



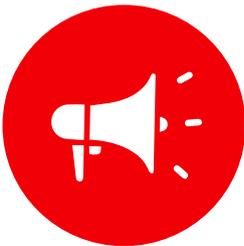
RECLAMAÇÃO

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 2024 um total de 13 manifestações.



TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

13



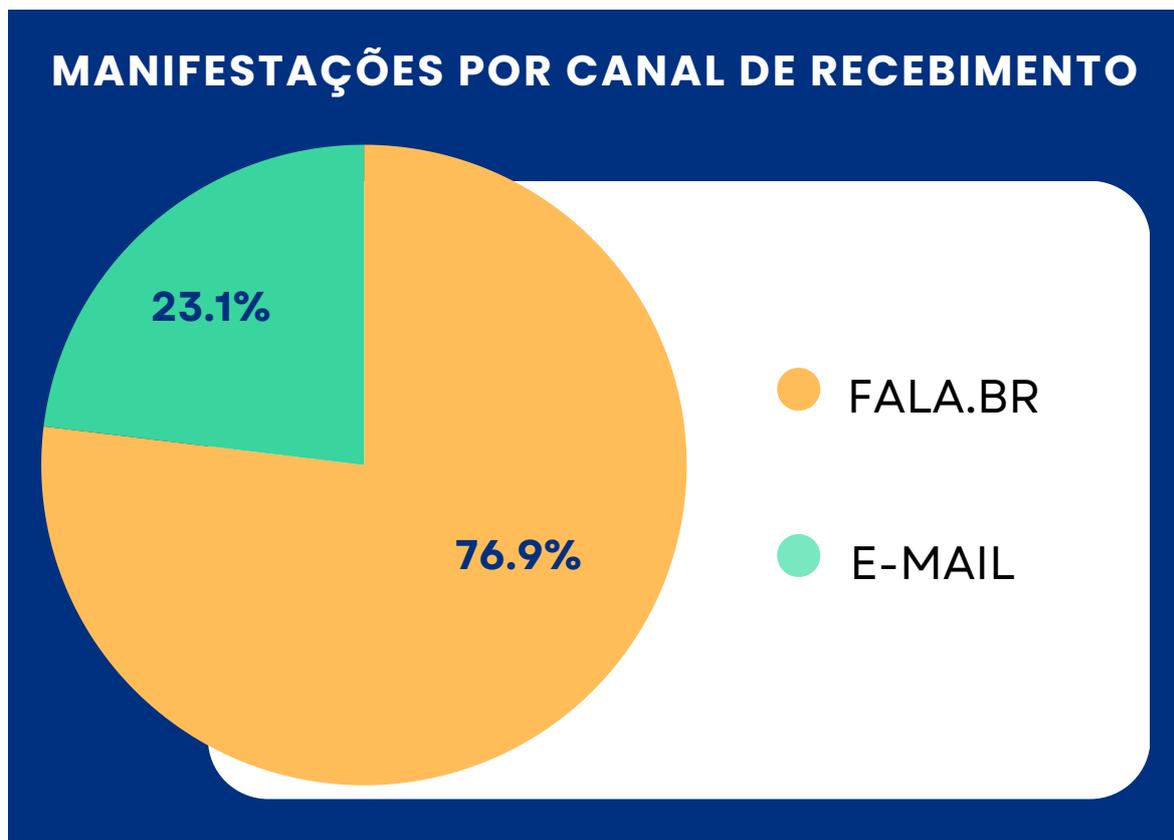
5.1 MANIFESTAÇÕES POR TIPO

A Ouvidoria da Câmara recebeu no período 04 pedidos de acesso à informação, 03 denúncias, 04 reclamações e 02 solicitações.



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 **76.9%** 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 que seja gerado o número do protocolo.

5.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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

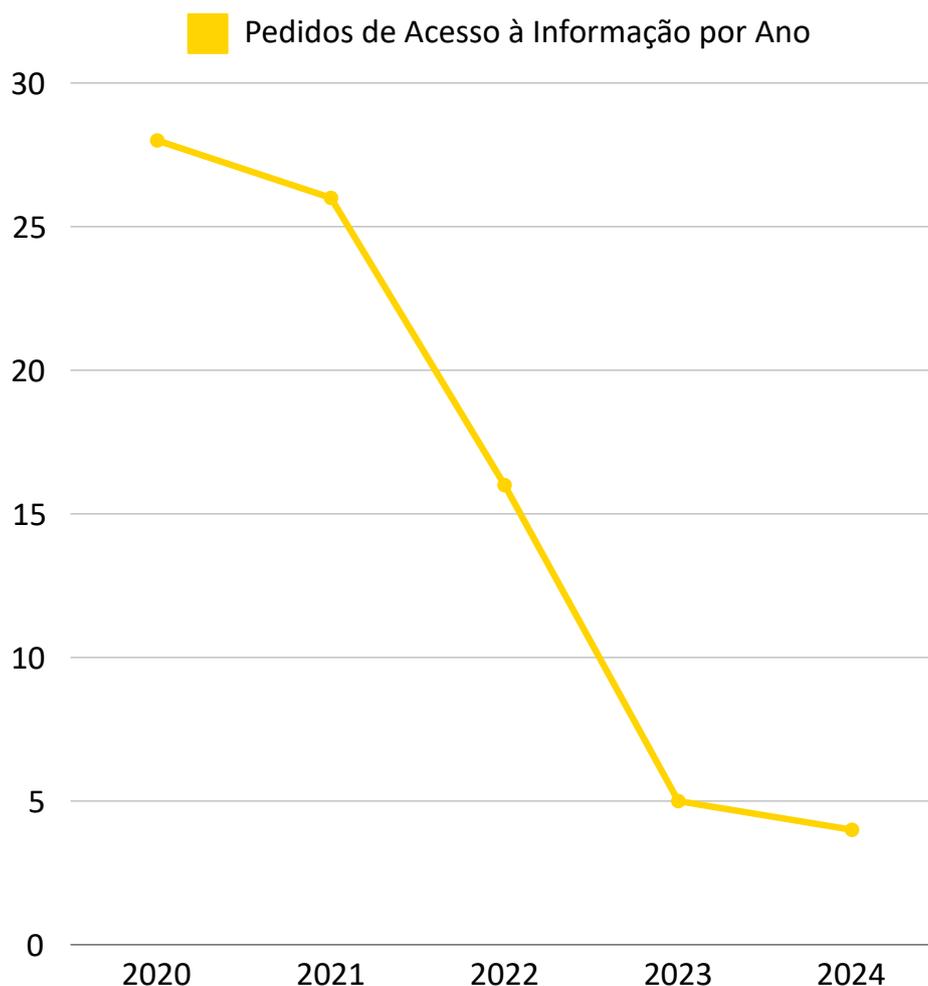
A Ouvidoria recebeu no período um total de 04 Pedidos de Acesso à Informação.



PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

04

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.

No ano de 2024 esta Casa de Leis avançou ainda mais em relação à transparência e recebeu o **Selo Diamante** de Transparência, no Programa Nacional de Transparência Pública promovido pela ATRICON, a Associação Nacional dos Tribunais de Contas, alcançando um índice de **98,44%** dos quesitos avaliados, em 2023 eramos Selo Ouro com 92,34%.

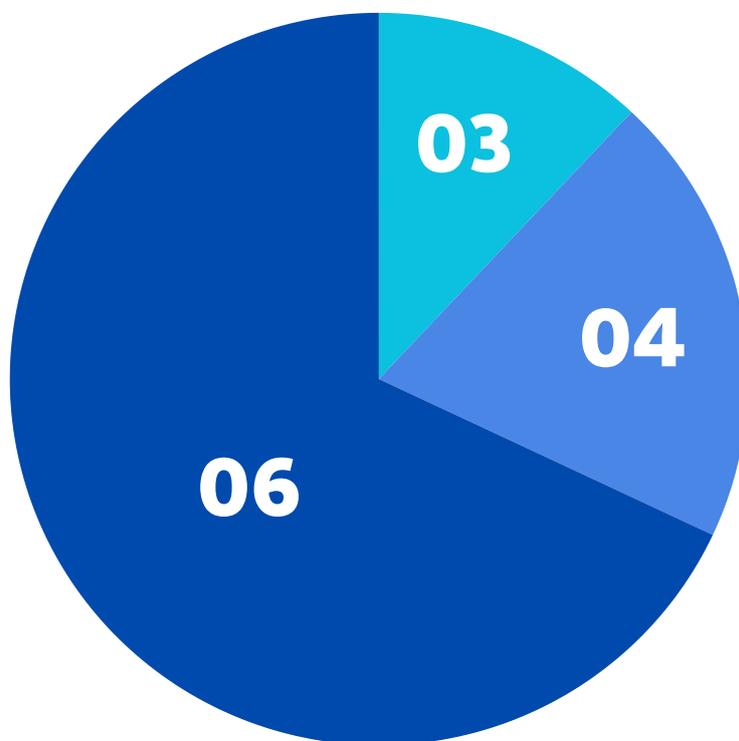


6. ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS

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 pedia informação sobre a organização do trânsito, uma reclamava de questões do contrato dos médicos do mais médicos e outra reclamava da falta de capacidade de escola para receber uma criança autista, todas receberam orientação sobre qual o canal e o órgão correto para registro da manifestação.

■ Arquivada ■ Resposta Direta*
■ Encaminhada**



*Resposta direta pela Ouvidoria

**Encaminhada para outra área para resposta

As manifestações se destacaram em assuntos que são de competência do Executivo Municipal como demora no atendimento da UPA 24h e falta de capacidade de escolas para receber crianças autistas.

Uma manifestação reclamava de um serviço de cascalhamento realizado em um bairro onde deixou a rua mais alta e causando um problema de alagamento do terreno nas casas, o que, segundo relato, nunca havia ocorrido, foi encaminhado pela Presidência ofício solicitando informações e pedindo providências, onde o executivo respondeu que esteve no local avaliando a situação e que tomariam providências assim que possível.

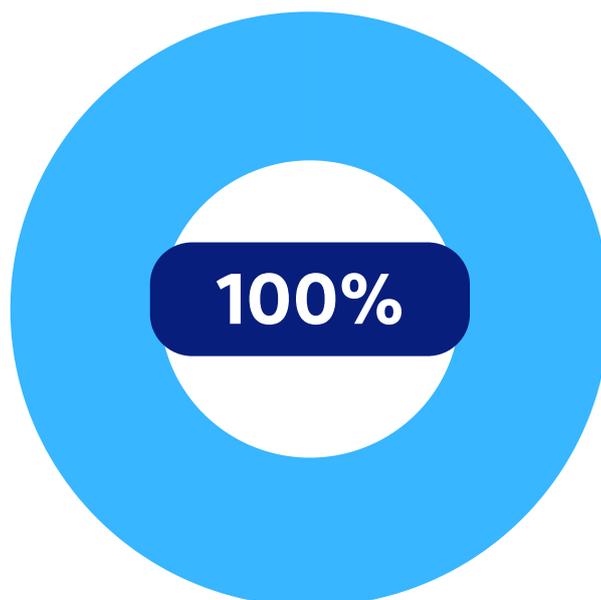
Outra manifestação que se destacou foi uma denúncia contra uma servidora da Autarquia Águas do Pantanal, onde esta supostamente estaria se utilizando do cargo para promover a exoneração de servidores para criar vagas para que ela pudesse ser convocada pois estaria classificada no último concurso. A manifestação foi encaminhada à Comissão de Fiscalização e Controle que convocou a servidora para esclarecimentos e após oitiva foi concluído pela falta de elementos e provas para corroborar a denúncia, com fundamentação e parecer jurídico da Procuradoria foi deliberado pelo arquivamento da manifestação.

Houve ainda uma outra manifestação referente à Autarquia Águas do Pantanal, onde o denunciante relatava suposto desvio de materiais do almoxarifado e uso indevido do cartão de abastecimento. Foi encaminhado um pedido de complementação de informações porém não foi respondido, foi então arquivada por falta de elementos que possibilitassem futura apuração.

6.1 DOS PRAZOS

Todos os Pedidos de Acesso à Informação foram respondidos dentro do prazo legal.

Todas as manifestações foram respondidas conforme os prazos definitos na Lei 13.460/2027



Respondidas no prazo
13

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:

- Ouvidoria Day - 14 de Março de 2024 - Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - EAD - Carga horária 4 horas.
- Treinamento Programa Nacional de Transparência Pública - Ciclo 2024 - 01 de Abril de 2024 - Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - EAD - Carga horária 3 horas.

- Solenidade de Abertura do Programa Tribunais em Ação - 22 de Maio de 2024 - Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - Presencial em Cáceres - MT - Carga horária 04 horas.
- 14º ENGITEC - Legislativo Inteligente - 03 a 07 de Julho de 2024 - Instituto Legislativo Brasileiro - Presencial em Brasília - DF - Carga Horária 32 horas.
- 1º LegislATIVO - 17 de Junho de 2024 - Câmara Municipal de Cáceres - Presencial - Carga Horária 06 horas.
- Webinário - Reflexões acerca do regulamento sobre a atuação do encarregado de dados - Fórum de Proteções de Dados Pessoais dos Municípios - Curso EAD - Carga Horária 01h30.
- Tricotando sobre Ouvidoria – 3ª edição - 17 de Setembro de 2024 - Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - EAD - Carga Horária 04 horas.
- Solenidade de Entrega de Certificados de Selos da Transparência Pública 2024 - 04 de Dezembro de 2024 - Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - Presencial Cuiabá - MT - Carga Horária 04 horas.
- Tricotando sobre Ouvidoria – 4ª edição - 05 de Dezembro de 2024 - Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - EAD - Carga Horária 02 horas.

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.

Pudemos observar que os dados mostraram este esforço de malhramento, tendo em vista que no ano de 2024 aumentamos a nossa pontuação no Programa Nacional de Transparência alcançando o Selo Diamante de transparência. Conseguimos ainda responder todas as manifestações dentro do prazo legal demonstrando o compromisso da instituição com o cidadão.