

*RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA*

*2016*



## **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

**ANO: 2016**

## **17ª Legislatura**

### **Mesa diretora**

#### **Presidente**

Márcio Paes da Silva de Lacerda

#### **Vice-Presidente**

Valdeniria Dutra Ferreira

#### **1º Secretário**

Edmilson Porfírio de Campos

#### **2º Secretário**

Tarcísio Carlos Paulino

#### **Tesoureiro**

Domingos Oliveira dos Santos

### **Vereadores**

Alvasir Ferreira Alencar

Edmilson Tavares de Oliveira

Felix Manoel Souza Pinto Alvares

Manoel Inácio de Oliveira

Salmo Cesar da Silva

Sebastião Pinheiro Duarte

### **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, denúncia e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Câmara Municipal e suas competências.

O presente relatório apresenta as atividades e demandas da Ouvidoria no ano de 2016.

## 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.

### 3. Canais da Ouvidoria

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

- Pelo sistema de Ouvidoria no site da Câmara Municipal

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

- Correio eletrônico

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

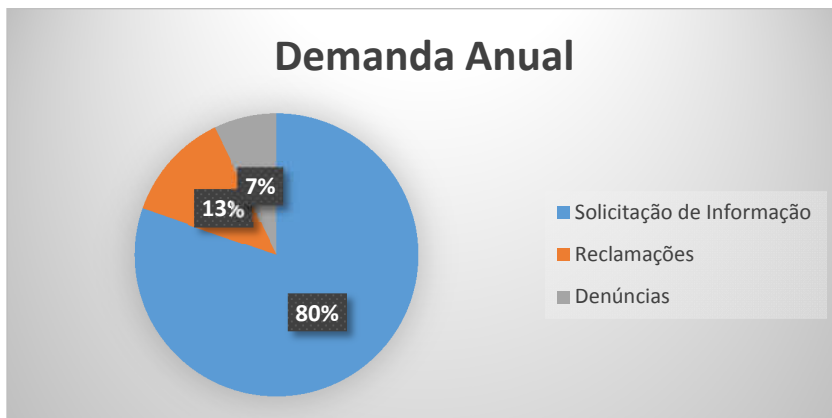
- Telefone através do número 3223-1707.

- Pessoalmente no endereço Rua Cel. José Dulce esquina com General Osório, horário das 07:00 às 13:00.

- Pedidos de Informação também são recebidos através do SIC/Portal da Transparência pelo endereço <https://sic.tce.mt.gov.br/146/solicitacao/index> ou pessoalmente através do preenchimento de formulário específico de solicitação de informação.

### 4. Estatísticas

A Ouvidoria recebeu durante o ano de 2016 um total de 56 manifestações, entre Pedidos de Acesso à Informação, Reclamações e Denúncias.



Conforme observado no gráfico 80% das manifestações se referem ao Acesso à Informação.

O canal mais utilizado para receber as manifestações foi o e-mail.

## **5. Encaminhamentos**

Todos os pedidos de acesso à informação foram atendidos dentro do prazo legal estabelecido pela Lei de Acesso à Informação 12.527 de 18 de novembro de 2011.

As reclamações e as denúncias foram encaminhadas à presidência da Câmara ou ao setor responsável para as providências cabíveis.

Apenas uma denúncia foi rejeitada pela ouvidoria pois continha informações genéricas e não continha identificação para que pudéssemos solicitar mais detalhes.

## **6. Considerações finais**

Apesar da pequena quantidade de manifestações durante o ano de 2016, a Ouvidoria trabalha no intuito de estreitar os laços de comunicação com o cidadão, disponibilizando diversos canais para isto, o mais recente canal foi o sistema de ouvidoria que passou a funcionar, a partir de outubro deste ano, no novo portal da Câmara Municipal de Cáceres na internet, portal este fornecido pelo Senado Federal através do programa Interlegis.

Nesse 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 do nome do(a) manifestante (quando for necessário e solicitado) e o direito à resposta.