

*RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA*

*2017*



***Ouvidoria***

Câmara Municipal de Cáceres

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

**ANO: 2017**

## **18ª Legislatura**

### **Mesa diretora**

**Presidente**

Domingos Oliveira dos Santos

**Vice-Presidente**

José Eduardo Ramsay Torres

**1º Secretário**

Alvasir Ferreira de Alencar

**2º Secretário**

Wagner Sales do Couto

**Tesoureiro**

Elias Pereira da Silva

### **Vereadores**

Cezare Pastorello Marques de Paiva

Claudio Henrique Donatoni

Creude de Arruda Castrillon

Denis Antônio Maciel

Elza Basto Pereira

Jerônimo Gonçalves Pereira

Rosinei Neves da Silva

Rubens Macedo

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

- Correio eletrônico

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

- Telefone através do número 3223-1707 ou 3223-6862.

- Pessoalmente na sede provisória na rua Costa Marques nº 891, 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. Participação da Ouvidoria em Cursos e Eventos**

#### **Programa Consciência Cidadã – TCE-MT**

A Ouvidoria, através de seu Ouvidor, esteve presente no dia 22 de março de 2017 no evento Consciência Cidadã promovido pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso na cidade de Cáceres, evento este que tem como objetivo convocar a população a conhecer os resultados da fiscalização do dinheiro público, bem como apresentar os canais disponíveis para realizar o controle social da gestão do município.

#### **Ciclo de Capacitação Gestão Eficaz – TCE-MT**

Nos dias 23 e 24 de março de 2017 a Ouvidoria também esteve presente no evento Gestão Eficaz, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, evento este que tem como objetivo capacitar os agentes da administração pública municipal sobre os temas em relação aos quais o Tribunal tem identificado a maior

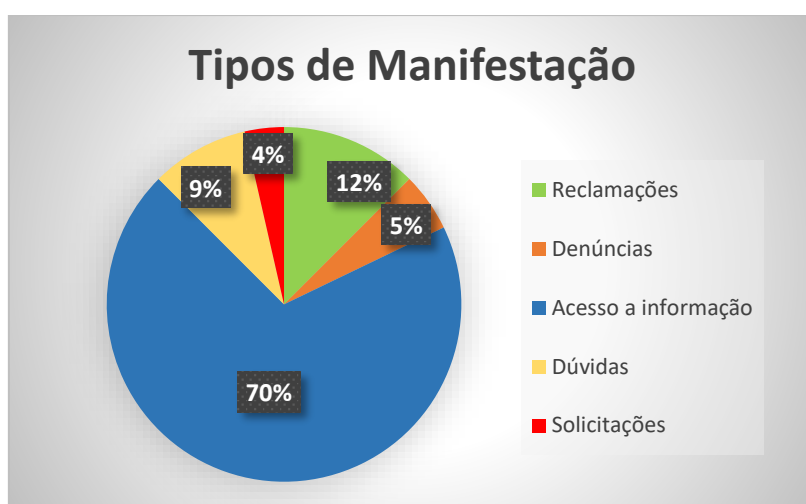
ocorrência de irregularidades, Regime Jurídico de Trabalho dos Servidores Públicos, Aspectos Polêmicos de Licitações Públicas, Gestão de Frotas e Gestão de Programas de Alimentação Escolar foram os temas abordados pelos palestrantes Edicarlos Lima Silva, Guilherme de Almeida e Gabriel Liberato Lopes, também esteve presente fazendo a abertura do evento o Presidente do TCE Antônio Joaquim.

### **Práticas de Atendimento ao Cidadão em Ouvidoria.**

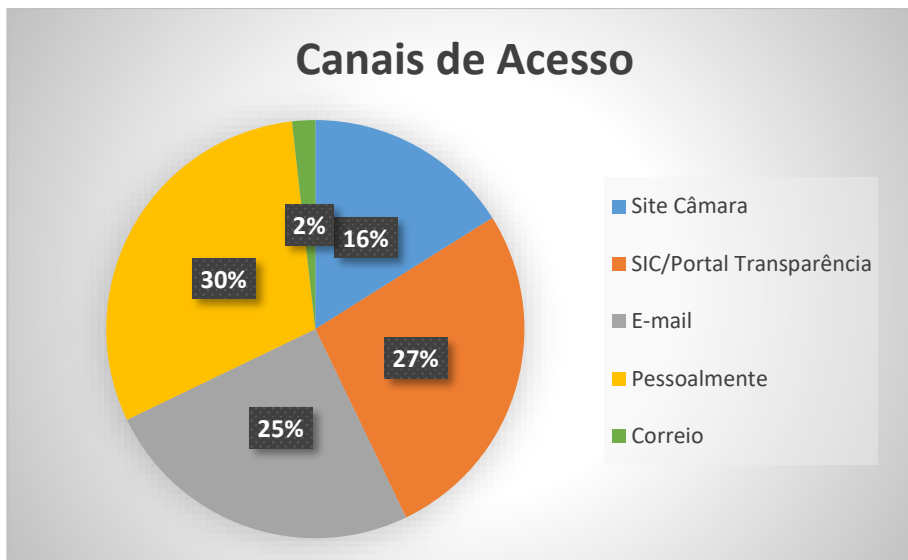
A Ouvidoria, através de seu Ouvidor, esteve presente nos dias 21, 22 e 23 de Junho no curso de capacitação, oferecido pelo Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle através da Ouvidoria Geral da União, realizado na Escola de Governo do Estado de Mato Grosso, onde a Ouvidoria Geral do Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) Mônica Ribeiro e Luciane Caroline Basso do Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção (NAOP CGU-MT) apresentaram os temas A relação entre o Estado e o cidadão em uma democracia, Técnicas de abordagem e comunicação e Resolução Pacífica de conflitos.

## **5. Estatísticas**

A Ouvidoria recebeu durante o ano de 2017 um total de 56 manifestações, dentre as diversas categorias sejam elas, Pedido de Acesso à Informação, Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão e Solicitação.



Conforme observado no gráfico acima 70% das manifestações se referem ao Acesso à Informação.



Os canais mais utilizados para registro das manifestações foram Pessoalmente correspondendo à 30%, SIC/Portal da Transparência correspondendo à 27% e o E-mail com 25% das manifestações.

## 6. Encaminhamentos

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 um pedido de acesso à informação encontra-se com o prazo legal decorrido pois esta Ouvidoria não recebeu resposta do setor responsável.

## **7. Considerações finais**

Apesar da pequena quantidade de manifestações durante o ano de 2017, a Ouvidoria trabalha no intuito de estreitar os laços de comunicação com o cidadão, disponibilizando diversos canais para isto.

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.