

*RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA*

*2018*



***Ouvidoria***

Câmara Municipal de Cáceres

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

**ANO: 2018**

## **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 2018.

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

- Correio eletrônico (e-mail)

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

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

- 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. Participação da Ouvidoria em Eventos**

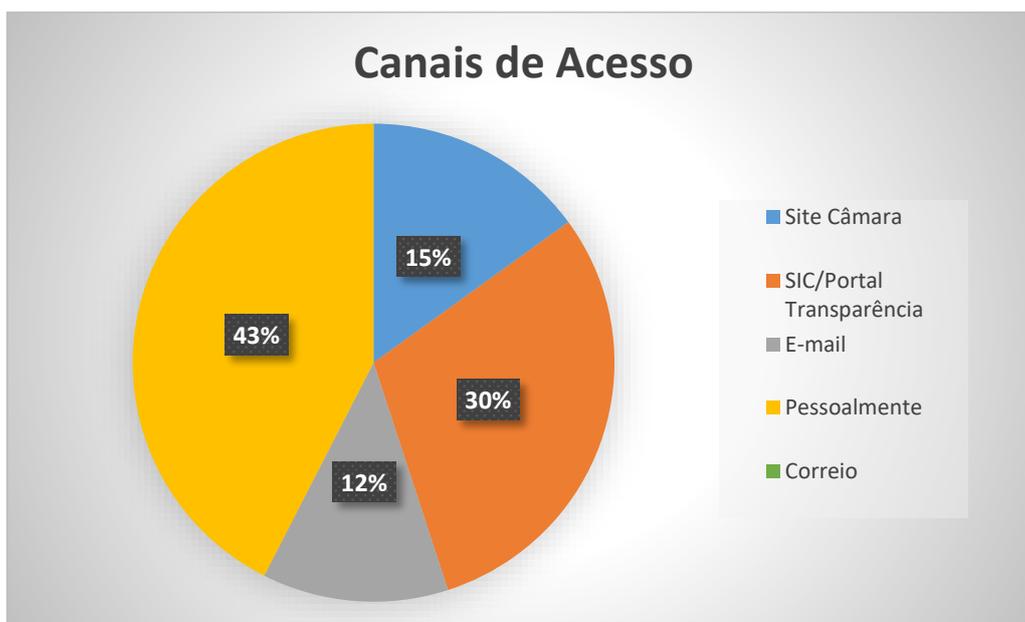
A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres esteve presente no evento Transparência e Controle Social promovido pelo CACIC - Centro Acadêmico de Ciências Contábeis da UNEMAT e Observatório Social de Cáceres, onde foi representada pelo Ouvidor Jefferson Blun que proferiu palestra sobre a Ouvidoria e suas funções. Esteve presente no evento também o Ouvidor setorial da Universidade do Estado de Mato Grosso Sr. Miguel Castilho Júnior, após as palestras foi aberto momento para perguntas e respostas onde foi discutido a importância da Ouvidoria como ferramenta de participação e controle do cidadão na administração pública.

## 5. Estatísticas

A Ouvidoria recebeu durante o ano de 2018 um total de 40 manifestações, dentre as diversas categorias sejam elas, Pedido de Acesso à Informação, Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão e Solicitação.



Conforme observado no gráfico acima 85% das manifestações referem-se ao Pedido de Acesso à Informação.



Os canais mais utilizados para registro das manifestações foram Pessoalmente, correspondendo à 43%, SIC/Portal da Transparência correspondendo à 30% e o Site da Câmara foi responsável por 15% 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.

A reclamação foi encaminhada à presidência da Câmara e encontra-se em tramitação pois foi recebida perto do período de recesso de fim de ano onde os prazos ficaram suspensos.

A sugestão foi encaminhada à Presidência da casa para apreciação.

Destacamos ainda um pedido de acesso à informação referente ao detalhamento dos gastos com a verba indenizatória, sabendo que a Lei que institui não obriga a prestação de contas mas exige que seja feito relatório das atividades do parlamentar, encaminhamos através de memorando à presidência sugestão para que se faça a publicação dos referidos relatórios mensais em nosso portal para assim contribuir com o aprimoramento da política de transparência desta Casa de Leis.

## **7. Adesão à nova ferramenta para registro de manifestações**

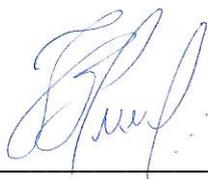
A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres aderiu ao sistema e-Ouv Municípios, uma nova ferramenta para recebimento e controle das manifestações do cidadão. Desenvolvido pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), é uma plataforma web gratuita para estados, municípios e órgãos/entidades vinculadas para que possa servir como canais de recebimento, análise e resposta de manifestações de usuários de serviços públicos.

## 8. Considerações finais

Apesar da pequena quantidade de manifestações durante o ano de 2018, a Ouvidoria trabalha no intuito de estreitar os laços de comunicação com o cidadão buscando sempre o aprimoramento dos canais de contato bem como dos conhecimentos necessários 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 dos dados do(a) manifestante e o direito à resposta.

Cáceres, 08 de Janeiro de 2019.



---

Jefferson Blun

Ouvidor