

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

2019



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

ANO: 2019

18ª Legislatura

Mesa diretora

Presidente

Rubens Macedo

Vice-Presidente

Wagner Sales do Couto

1º Secretário

Claudio Henrique Donatoni

2º Secretário

Elza Basto Pereira

Tesoureiro

Domingos Oliveira dos Santos

Vereadores

Alvasir Ferreira de Alencar

Cezare Pastorello Marques de Paiva

Creude de Arruda Castrillon

Denis Antônio Maciel

Elias Pereira da Silva

Jerônimo Gonçalves Pereira

José Eduardo Ramsay Torres

Rosinei Neves da Silva

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, denúncias 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 do ano de 2019 de acordo com a Resolução nº 03 de 12 de Dezembro de 2016 Art. 7º - VI.

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.

- Lei 13.460 de 26 de Junho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

3. Canais da Ouvidoria

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

- Pelo site da Câmara Municipal, através do sistema Fala.BR

www.caceres.mt.leg.br/ouvi

- Correio eletrônico

ouvidoria@caceres.mt.gov.br.

- Telefone através do número 3223-1707.

- 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. Estatísticas

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres registrou um total de 60 manifestações, entre Pedidos de Acesso à Informação, Denúncias, Reclamações, Solicitações, Sugestões e Elogios.

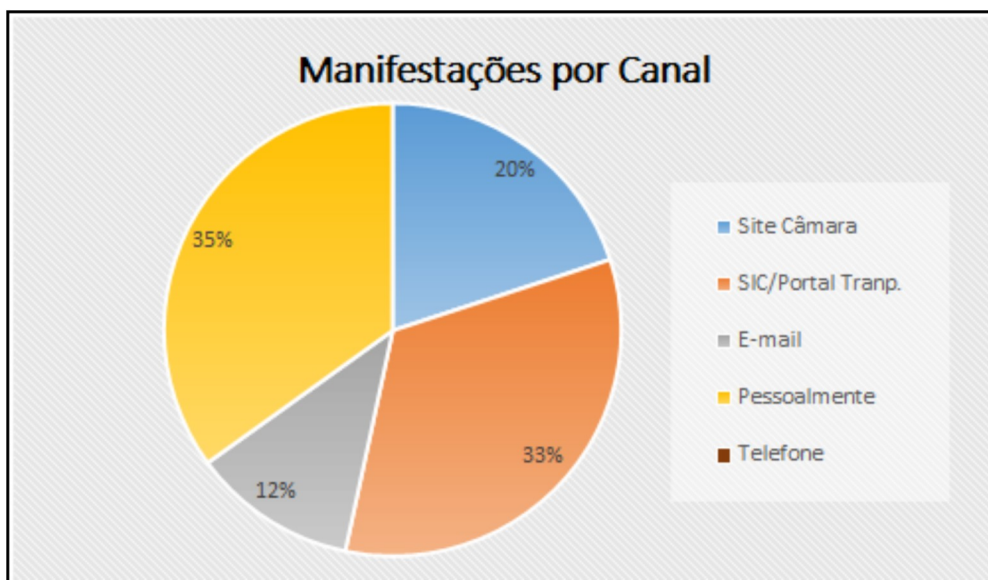
4.1. Demandas por tipo de manifestação

As demandas são classificadas conforme o tipo como demonstra o gráfico abaixo.



4.2. Demandas por Canal de recebimento

O canal mais utilizado para receber as manifestações foi pessoalmente, seguido do SIC/Portal da Transparência conforme demonstrado no gráfico.



5. Encaminhamentos

Todos os pedidos de acesso à informação foram respondidos dentro do prazo legal.

Algumas manifestações foram encerradas devido ao decurso de prazo sem resposta efetiva ao manifestante pelo motivo de esta Ouvidoria não ter recebido resposta.

Tivemos recorrência em alguns Pedidos de Acesso à Informação em específico os que solicitavam o áudio das sessões e audiências públicas realizadas nesta casa, este Ouvidor recomendou então através de memorando à Presidência que, como boa prática de transparência, todos os áudios fossem publicados em nosso portal de transparência, porém até o presente momento esta não foi acatada.

6. Participação em cursos de capacitação

Este ouvidor participou do curso Tratamento de Denúncias em Ouvidoria, ocorrido na cidade de Cuiabá no período de 08 a 10 de outubro de 2019, oferecido pela Controladoria Geral da União/Ouvidoria Geral da União, o curso foi ministrado por Cláudio Hermann servidor da CGU e Ícaro de Almeida Fernandes do NAOP-Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção da Corrupção e ocorreu nas dependências da Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso.

7. Considerações finais

A Ouvidoria trabalha no intuito de estreitar os laços de comunicação com o cidadão, bem como para o aprimoramento da Política de Transparência disponibilizando diversos canais para isto.

Com 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, quando necessário ou quando solicitado, e garantindo também o direito à resposta.

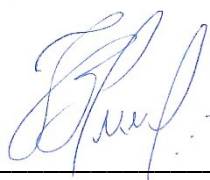
Nesse sentido esta Ouvidoria procura sempre dialogar com os diversos setores envolvidos nos trâmites das manifestações recebidas no sentido de atentar para o cumprimento dos prazos legais bem como para a importância deste órgão como ferramenta de participação social.

Ressaltamos a importância da observância dos prazos, pois os mesmos são definidos por legislação federal e o não cumprimento dos mesmos pode resultar em demandas judiciais contra esta Casa de Leis.

E ainda a necessidade de observância da efetividade das respostas às manifestações recebidas pois além de ser o que versa a legislação é somente desta

maneira que o manifestante sentirá que realmente está sendo ouvido, respeitado e reconhecido como Cidadão portador de direitos.

Cáceres, 05 de Fevereiro de 2020.



Jefferson Blun

Ouvidor