

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

2022



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

ANO: 2022

19ª Legislatura

Mesa diretora

Presidente

Domingos Oliveira dos Santos

Vice-Presidente

Isaias Bezerra

1º Secretário

Celso Silva

2º Secretário

Mazéh Silva

3º Secretário

Flávio Negação

Vereadores

Cezare Pastorello Marques de Paiva

Franco Valério

Lacerda do Aki

Luiz Landim

Manga Rosa

Marcos Ribeiro

Pastor Junior

Professor Leandro Santos

Rubens Macedo

Valdeníria Dutra Ferreira

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 acesso à informação, reclamações, sugestões, denúncias e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Câmara Municipal e suas competências.

2. Base Legal

- 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.

- 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.

- 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.

- Resolução N° 02 de 15 de Março de 2022 da Câmara Municipal de Cáceres, Regulamenta a Lei 13.460/2017 na Câmara Municipal de Cáceres e dá outras providências.

- Lei 13.709 de 14 de Agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

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 Acesso à Informação também são recebidos através do SIC/Portal da Transparência

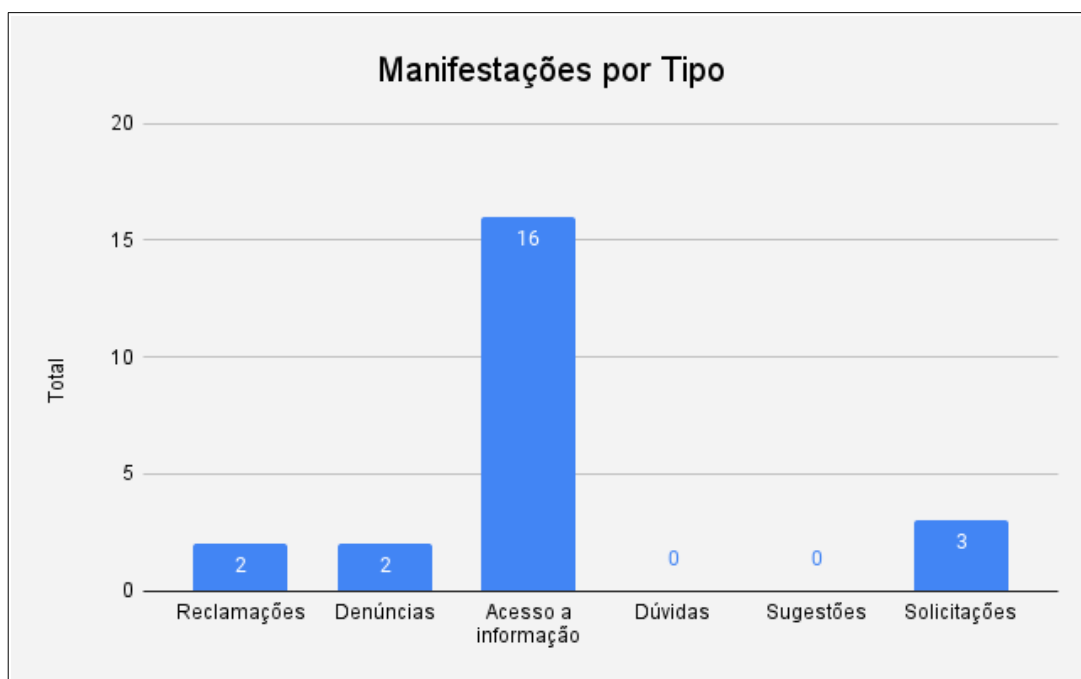
<https://sic.tce.mt.gov.br/146>

4. Estatísticas

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres registrou um total de 23 manifestações.

4.1. Demandas por tipo de manifestação

A Ouvidoria da Câmara recebeu no período 16 pedidos de acesso à informação, 02 denúncias, 02 reclamações e 03 solicitações.



4.2. Demandas por Canal de recebimento

O canal mais utilizados para receber as manifestações foi o sistema Fala.BR, conforme demonstrado no gráfico.



5. Encaminhamentos

Os Pedidos de Acesso à Informação foram respondidos dentro do prazo legal, os pedidos mais recorrentes são de informações que não estão publicados em nosso portal de transparência devido a serem documentos antigos, como projetos de lei e atas de sessão. Apenas um dos pedidos não pode ser atendido devido a não termos conseguido localizar no arquivo um livro de atas do ano de 1918.

Um dos pedidos se tratava de solicitação de dados da secretaria de saúde, o número de notificações por dengue e covid-19, como a Câmara Municipal não detém a guarda destes dados foi indicado o canal adequado do Executivo Municipal para que o cidadão fizesse sua solicitação.

Uma Reclamação referia-se ao serviço de atendimento telefônico da Prefeitura Municipal, foi encaminhado ao Executivo Ofício com a manifestação e a resposta do município foi que estaria em processo a compra de uma nova central telefônica para melhoria no serviço.

Uma reclamação foi referente à postagens de um vereador em suas redes sociais, esta manifestação encontra-se ainda em aberto aguardando resposta.

Duas solicitações se tratavam de assuntos de responsabilidade do poder Executivo, uma manifestação foi encaminhada via Ofício e outra, orientado ao manifestante o canal correto para o registro.

Uma solicitação recebida foi para pedir melhoria no sistema de monitoramento interno da Câmara Municipal, encaminhado à Presidência e ao setor responsável, onde foi verificado que no momento não haveria possibilidade de mudanças.

Das denúncias recebidas uma foi arquivada devido não atender aos requisitos de aptidão além de não ser de assunto de responsabilidade da Câmara Municipal.

Outra denúncia foi em desfavor de servidora da Prefeitura Municipal, segundo a manifestação aquela estaria dando aulas em período de trabalho, foi encaminhado à Ouvidoria do Executivo para análise e providências, onde foi respondido que a mesma solicitou formalmente a alteração e compensação de horário, como a denúncia foi registrada anonimamente o sistema Fala.BR automaticamente classifica como Comunicação de Irregularidade e a resposta é registrada porém o manifestante não pode acompanhar.

6. Participação em Cursos e Eventos

Este Ouvidor participou dos seguintes cursos e eventos:

Ouvidoria Day – 16/03/2022 – TCE/RN – EAD – Carga Horária 2h;

Proteção ao Denunciante – 18 a 20/05/2022 – OGU – EAD – Carga Horária 9h;

Avaliação de Serviços – 28 a 30/06/2022 – OGU – EAD – Carga Horária 9h;

Excelência em Ouvidoria – 25 a 27/10/2022 – OGU – EAD – Carga Horária 9h;

Aula Políticas Públicas e Governança – 08/08/2022 – TCE/MT – EAD – Carga Horária 4h;

Seminário Nacional de Ouvidorias – 15 e 15/06/2022 – CGU – Presencial em Campo Grande – MS;

LGPD Aplicada ao Setor Público – 20 e 21/10/2022 – TCE/MT – Presencial – Carga Horária 16h;

Curso de Extensão Ouvidoria Para Todos – 29/08/2022 a 06/12/2022 – TCE/MT e UFMT – EAD – Carga Horária 74h;

Encerramento do Curso de Extensão Ouvidoria Para Todos – 05/12/2022 – TCE/MT – Presencial – Carga Horária 4h ;

7. Considerações finais

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 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.

Partindo destes princípios e observando as demandas recorrentes de pedidos de acesso à informação, podemos destacar a importância de providências a serem tomadas por esta Casa de Leis como a classificação e digitalização do arquivo e acervo histórico, onde devido ao grande volume de trabalho a ser realizado e devido ainda ao reduzido número de servidores frente a demanda de serviços a recomendação desta Ouvidoria é que se faça a contratação de empresa especializada neste tipo de serviço.

Cáceres, 16 de Janeiro de 2023.

Jefferson Blun
Ouvidor