



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE JUÍNA

OUIDORIA LEGISLATIVA

Avenida dos Jambos 519N Centro CEP 78320-000
Fone (66) 3566-8900 site: www.camara.juina.mt.leg.br

RELATÓRIO DE GESTÃO

EXERCÍCIO 2020/2021

CÂMARA MUNICIPAL DE JUÍNA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Juína, instituída através da Resolução n.º Resolução n.º 01 de 1º de junho de 2013, em atenção ao disposto nos artigos 14, II e 15 da Lei n.º 13.460/2017, apresenta o Relatório de Gestão de 2020/2021 referentes às manifestações recebidas, analisadas e providências adotadas.

1. INTRODUÇÃO

O relatório apresenta uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal no decorrer do exercício de 2020/2021, responsável por receber manifestações sobre atos do Poder Legislativo, pedido de informações, solicitações, reclamações e outras, dando encaminhamentos necessários às solicitações dos cidadãos, bem como demonstra as respostas às manifestações recebidas e processadas na plataforma disponibilizada ao cidadão no sítio oficial da Câmara Municipal, local onde fica disponível a todos os cidadãos para consultas.

2. UNIDADE

A ouvidoria da Câmara Municipal de Juína consta apenas com um único servidor responsável, nomeado pela Portaria n.º 27/2013 de 15/6/2013, e seu funcionamento ocorre na sala do assistente legislativo nas dependências da Câmara Municipal.

A Unidade tem por atribuição o atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação quanto das manifestações típicas de Ouvidoria (sugestão, solicitações, denúncias, reclamações, elogio, etc.).

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas são recebidas, em sua maioria, através do link <https://www.juina.mt.leg.br/ouvidoria> disponibilizado no site oficial da Câmara Municipal. Eventuais manifestações são recebidas via telefone ligado diretamente pelo ouvidor ou em atendimento presencial.

Ressalta que o número de atendimento via telefone não tem ocorrido em razão de problemas no sistema de telecomunicação do órgão que já tem encaminhamentos para solução. Quanto aos atendimentos presencial visto o período pandêmico não foi realizado no ano de 2020/2021.



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE JUÍNA

OUIDORIA LEGISLATIVA

Avenida dos Jambos 519N Centro CEP 78320-000
Fone (66) 3566-8900 site: www.camara.juina.mt.leg.br

4. DEMOSTRATIVO QUANTITATIVO DAS DEMANDAS ATENDIDAS

No ano de 2020/2021, o Ouvidor Legislativo, recebeu através do link oficial um total de 06 (seis) chamados de pedidos de informações e documentos de cidadãos. Deste total, 3 (três) foram em 2020 e 3 (três) em 2021, conforme quadro abaixo:

Quadro 1: demonstrativo de atendimentos via link oficial

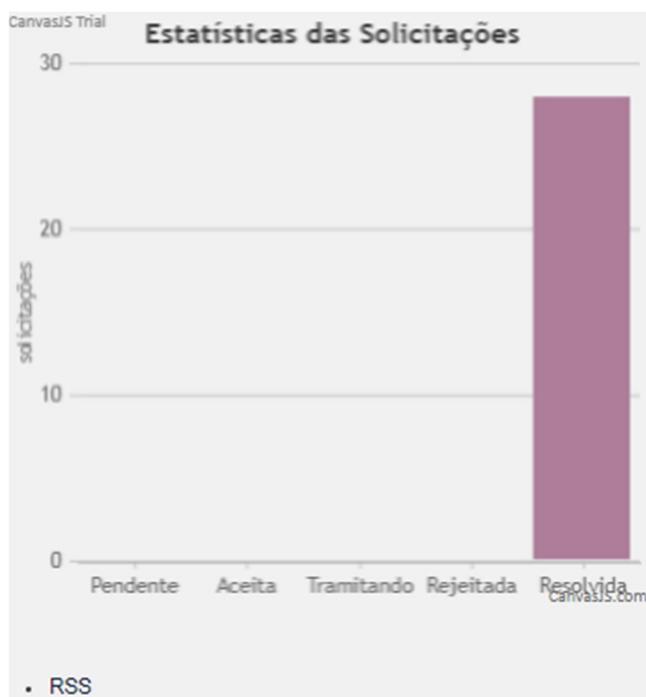
Ano	Denuncia	Duvida	Elogio	Pedido informação	Solicitação	Sugestões	Reclamação	Outros	total
2020	0	1	0	0	1	0	1	0	3
2021	0	2	0	1	0	0	0	0	3
Total geral									6

Fonte: elaborado pelo autor

Observou-se que durante os anos de 2020 e 2021 houve redução do número de solicitações em razão do período de pandemia e também a falta de sistema de telefonia com a ouvidoria, comparado aos anos anteriores.

Todas as manifestações recebidas foram aceitas e respondidas em tempo hábil diretamente pelo ouvidor, comprovadas através de documentos anexados às solicitações que ficam disponíveis no link da ouvidoria.

Quadro 2: Estatísticas geral das solicitações



Fonte: https://www.juina.mt.leg.br/ouvidoria?b_start:int=0



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE JUÍNA

OUIDORIA LEGISLATIVA

Avenida dos Jambos 519N Centro CEP 78320-000
Fone (66) 3566-8900 site: www.camara.juina.mt.leg.br

5. DEMOSTRATIVO QUALITATIVO

Com implantação do sítio web oficial da Câmara com o link da ouvidoria em 2015 os serviços têm melhorado gradativamente, os registros das demandas ficam a disposições aos cidadãos que podem acompanhar os trâmites do processo até a resposta final.

Outras demandas foram acolhidas pela Ouvidoria através de grupos de whatsapp, mas que não foram registradas em razão de não ser possível identificar os autores, todavia, foram respondidas diretamente na plataforma do aplicativo. Ressalta ainda denúncias de forma caluniosa e ofensivas com a finalidade de atacar parlamentares e a instituição nos grupos de App sem registros e, respondidas prontamente na mesma plataforma.

Das demandas atendidas pela Ouvidoria no período 2020/2021 não houve manifestações de elogios ou denúncias nos canais oficiais de atendimento.

O ouvidor tem atuação ativa, quando solicitado, procura fornecer a maior quantidade e qualidade de informações necessária para atenção das solicitações dos cidadãos.

Quando ao Portal da Transparência, com link disponível na pagina oficial da Câmara constantemente apresenta problemas de acesso, porém, há pouca demanda por parte do cidadão.

6. SUGESTÕES

No que abrange a área da ouvidoria, sugere ao Chefe do Poder Legislativo, realizar ações que incentive a população a utilizar os canais disponíveis para acesso a informações desta Casa de Leis, bem como para sugestões, denúncias, reclamações e ações que foram necessárias e de competência da Câmara Municipal.

A implantação de linha direta ou ramal de telefonia que possibilite receber chamados via fone.

Outra necessidade apontada para atender a Lei 13.460/2017 é a implantação do sistema de avaliação continuada dos serviços prestados, mediante a instituição de pesquisa de satisfação do cidadão, até então ausente no link da ouvidoria.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2021, o Ouvidor Legislativo participou do 10.º CGE Orienta Virtual: OS DESAFIOS DA OUIDORIA PÚBLICA, promovido pela Controladoria Geral do Estado em março de 2021 e, em outubro de 2021 da apresentação da OUIDORIA PARA TODOS promovido pelo TCE- MT., com vista a qualificação, conhecimentos e adequação da ouvidoria desta Casa de Leis.

No mais cabe frisar que o incentivo a participação popular nas ações do poder legislativo poderá contribuir para aumentar a demanda dos serviços da ouvidoria e consequentemente na qualidade dos serviços prestados por esta Casa de Leis.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE JUÍNA
OUVIDORIA LEGISLATIVA

Avenida dos Jambos 519N Centro CEP 78320-000
Fone (66) 3566-8900 site: www.camara.juina.mt.leg.br

Câmara Municipal de Juína, em 30 de março de 2022.

ELIO DUARTE GOMES

Assistente Legislativo / Ouvidor Legislativo

Portaria n.º 27/2013 de 15/6/2013

Fone (66) 3566-8928