



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

RELATÓRIO DE GESTÃO EXERCÍCIO 2022 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 2022 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 2022, 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



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

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, em atendimento presencial e através da “Caixa de Sugestões” localizada nas recepções do Plenário Henrique Simionatto e na recepção do Palácio dos Pioneiros.

Ressalta que o número de atendimento via telefone não tem ocorrido em razão que o sistema de telecomunicação do órgão estava danificado, portanto não estava em funcionamento por um logo periodo de tempo. Quanto aos atendimentos presencial somente pedido de informações sem qualquer registro.

4. DEMOSTRATIVO QUANTITATIVO DAS DEMANDAS ATENDIDAS

No ano de 2022 o Ouvidor Legislativo, recebeu através do link oficial um total de 03 (três) chamados relacionados a denúncias, conforme quadro abaixo:

Quadro 1: demonstrativo de atendimentos via link oficial

Ano	Denúncia	Dúvida	Elogio	Pedido informação	Solicitação	Sugestões	Reclamação	Outros	total
2022	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Total geral									3

Fonte: elaborado pelo autor

O quadro abaixo demonstra os atendimentos recebidos via “caixa de sugestões” e presencial no ano de 2022 (1/janeiro a 15/dezembro)

Quadro 2: demonstrativo de atendimentos via “caixa de sugestões” e presencial

Ano	Denúncia	Dúvida	Elogio	Pedido informação	Solicitação	Sugestões	Reclamação	Outros	total
2022	0	0	0	08	0	0	1	0	2
Total geral	3								



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

Fonte: elaborado pelo autor

Observou-se que durante o ano de 2022 houve redução do número de solicitações no site oficial, razão pela qual temos conhecimentos que muitas solicitações são feitas diretamente aos parlamentares sem que sejam registradas no sistema próprio.

Quanto às 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.

Das solicitações duas foram encaminhadas ao Presidente da Casa para análise e providências visto que tratam de denúncias relacionadas ao executivo e que ainda não foram respondidas por aquele órgão, **quadro 3**.

Quadro 3: Print de solicitações abertas.

Ouvidoria - Resolução 1/2013 de 4/6/2013

Adicionar nova solicitação

Consultar solicitação

Número de protocolo

Solicitações abertas

Assunto	Status atual	Enviado	Modificação
Ancoramento costeiro	Resolvida	07/07/2022	09/10/2022 09:44
Transmissão pública com tratamento desigual	Tramitando	13/09/2022	28/09/2022 12:08
DENÚNCIA DOS SECRETÁRIOS	Tramitando	05/04/2022	05/04/2022 09:57
Porque o Residencial Bandeirantes não possui serviços de atendimento dos correios no bairro?	Resolvida	29/09/2021	01/10/2021 09:19
Porque o Residencial Bandeirantes não possui serviços de atendimento dos correios no bairro?	Resolvida	29/09/2021	01/10/2021 09:19
Comunicação com a Câmara Municipal de Juína	Resolvida	29/03/2021	29/03/2021 09:07
Informação sobre Seguro	Resolvida	18/03/2021	28/03/2021 13:08
Taxa para cadastro de empresas civis na prefeitura	Resolvida	19/08/2020	16/08/2020 09:46
votou prolixo de legislação	Resolvida	22/07/2020	04/08/2020 11:43

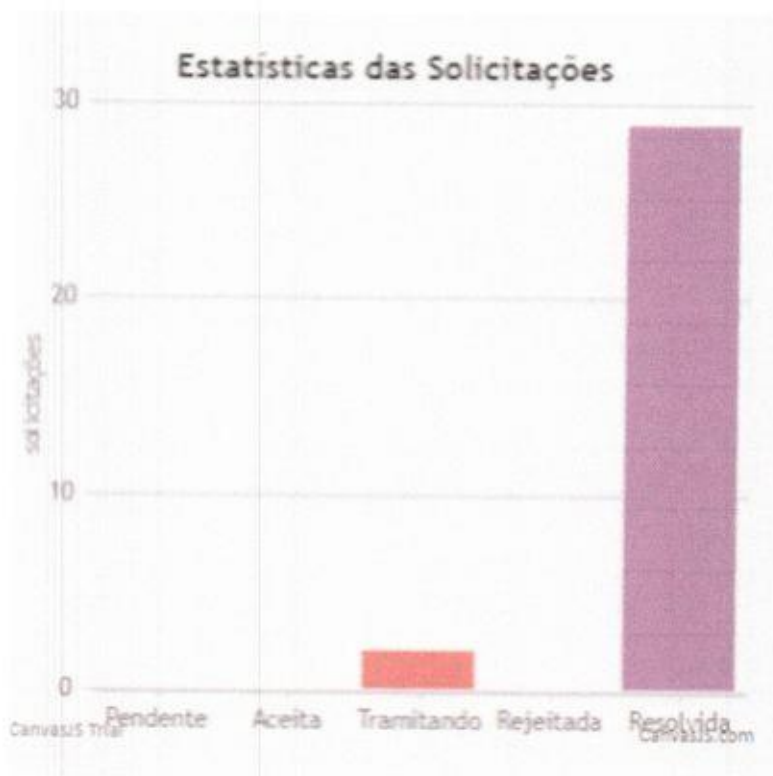
Estatísticas dos atendimentos recibos via link da ouvidoria são mostradas no **quadro 04** abaixo, solicitadas recebidas, resolvidas, rejeitadas e em tramitação. Ressaltando que duas demandas ainda estão em tramitação aguardando resposta do presidente da Casa e ou Executivo visto tratar-se de competência daquele poder a resposta da denuncia.



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

Quadro 4: Estatística geral das solicitações



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

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 não oficiais, 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 caluniosas e ofensivas com a finalidade de atacar parlamentares e a instituição foram identificadas nos grupos de APP sem registros e, respondidas prontamente na mesma plataforma.

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



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

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

7. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Dia 29 de março, reunião do Ouvidor com participação da Diretora Geral, Advogada da Câmara e Controladora Interno para tratar de assuntos inerentes ao ofício circular 2/2022 do TCE – MT que trata do prazo para cumprimento da Nota Técnica n.º 02/2021 – TCE no tocante as determinações da Lei 13.460/2017. Na reunião os participantes se comprometeram a proceder à atualização da Resolução n.º 01/2013 que cria a Ouvidoria Legislativa; atualização da Carta de Serviços ao Usuário e criar e publicar o quadro geral dos serviços públicos prestado pela Câmara.

Dia 30 de março foi elaborado pelo Ouvidor o relatório de gestão 2020/2021 conforme determinado na Lei 13.460/2017 e protocolado junto ao presidente da Mesa Diretora no mesmo dia. O relatório foi publicado na página oficial da câmara no seguinte endereço: <https://www.juina.mt.leg.br/ouvidoria-1/relatorios-de-gestao> de igual forma o documento foi publicado no Diário Oficial de Contas do TCE-MT na edição n.º 2425 do dia 1º de abril de 2022.

Ainda no dia 30 de março também foi anexado na página oficial a legislação que rege os serviços da ouvidoria <https://www.juina.mt.leg.br/ouvidoria-1/legislacao-da-ouvidoria>:

- LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- RESOLUÇÃO N.º 001 de 1 de junho de 2013 - Cria a Ouvidoria Legislativa Municipal na Câmara Municipal de Juína e dá outras providências.
- RESOLUÇÃO N.º 002 de 13 de abril de 2010 - “Institui o Programa “Transparência no Legislativo”.
- Lei N.º 13.709, de 14 de agosto 2018 – LGPD - A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- Decreto Municipal n.º 297/2022 de 20 de junho de 2022 que regulamenta a Lei n.º 13.709, de 14 de agosto 2018 – LGPD - A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Dia 31 de março foi implantado a “Caixa de Sugestões” sendo duas, uma anexada na recepção do gabinete dos vereadores e ala administrativa (**figura 1**) e outra na recepção do plenário das sessões (**figura 2**), em local visível de fácil acesso, devidamente identificada e com chamado para o cidadão se manifestar para melhorar os serviços prestados, conforme anexo 1 a este relatório.

Dia 1º de abril foi lançado na web site da Câmara o **quadro de serviços públicos** prestados pela Câmara que foi elaborado pela ouvidoria, com correção e sugestões da controladora interno e a diretora geral da Câmara, disponível no endereço: <https://www.juina.mt.leg.br/ouvidoria-1/quadro-de-servicos-publicos-prestados>



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

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.

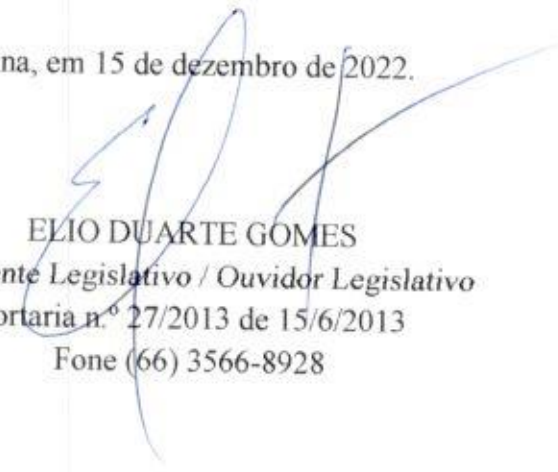
Outra necessidade apontada para atender a Lei 13.460/2017 é a implantação do sistema de avaliação continuada dos serviços prestados, mediante a instituição de pesquisa de satisfação do cidadão, até então ausente no link da ouvidoria.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2022, o Ouvidor Legislativo participou de forma presencial da capacitação para implantação da Lei Geral de Proteção de Dados promovido pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso que até então não foi implantada na Casa.

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.

Câmara Municipal de Juína, em 15 de dezembro de 2022.


ELIO DUARTE GOMES
Assistente Legislativo / Ouvidor Legislativo
Portaria n.º 27/2013 de 15/6/2013
Fone (66) 3566-8928

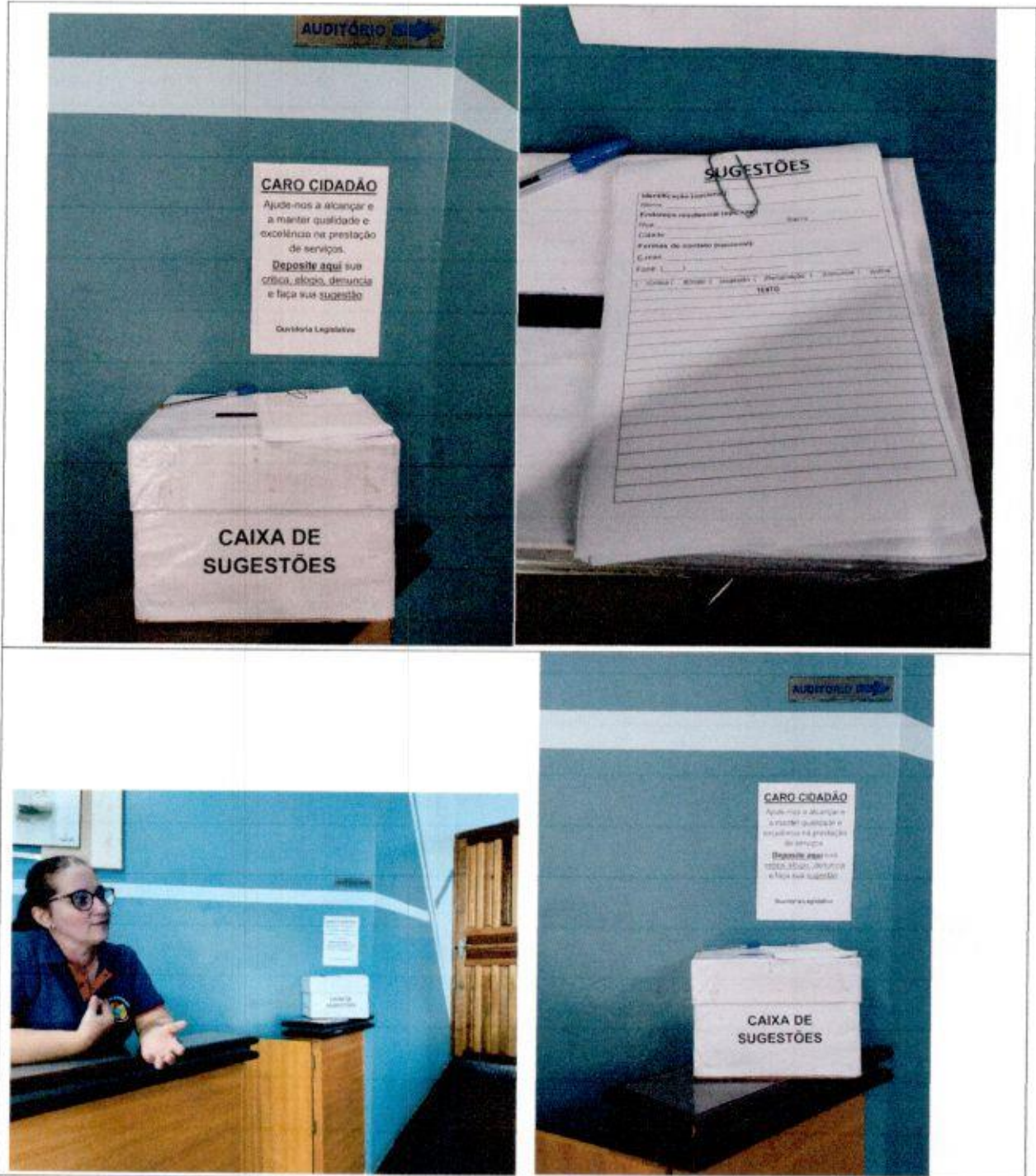


ESTADO DE MATO GROSSO CÂMARA MUNICIPAL DE JUÍNA OUVIDORIA LEGISLATIVA

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

ANEXO I

Figuras 1: fotos da “caixa de sugestão” disponível na recepção do setor administrativo e gabinete dos vereadores



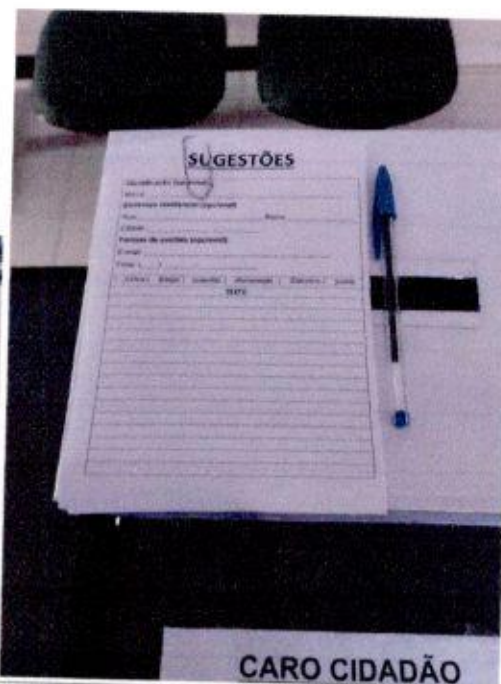
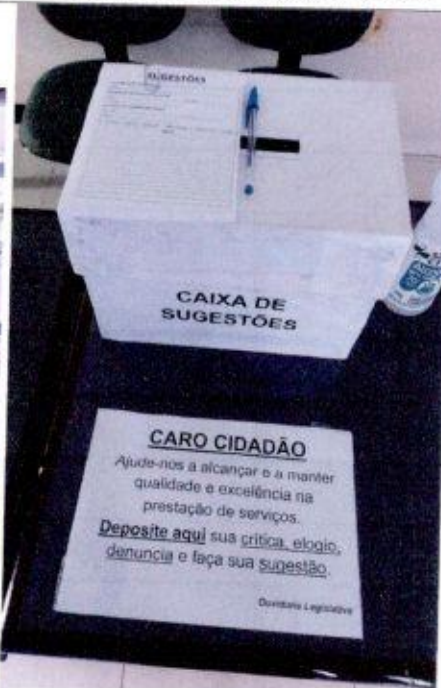


ESTADO DE MATO GROSSO CÂMARA MUNICIPAL DE JUÍNA OUVIDORIA LEGISLATIVA

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

Fonte: arquivo pessoal

Figuras 2: fotos da “caixa de sugestão” disponível na recepção do Plenário das Sessões



Fonte: arquivo pessoal

ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE JUÍNA
OUIDORIA LEGISLATIVA

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO
EXERCÍCIO 2022
Período 1/1/2022 a 15/12/2022

DATA	SOLICITANTE	ASSUNTOS	RETORNO	DATA	OBSERVAÇÕES contato
10/03/2022	Andreza de Lima Maria Riscarolli	Pedido de informações Lei Municipal 1022 e 1016/2008	Imediato / informação sobre acesso ao site da câmara	10/03/2022	Pedido de informação presencial
08/04/2022	João / denunciajuina@gmail.com	Denuncia de secretario	Ofício 01/2022/ouvidoria	08/04/2022	Via sistema / portal da Ouvidoria
08/04/2022	ouvidor	Denuncia de secretario	Ofício 02/2022/ouvidoria	08/04/2022	Denuncia encaminhada ao presidente do Legislativo
07/06/2022	feirajuina@hotmail.com	Denuncia servidores secretaria de infraestrutura	Ofício 03/2022/ouvidoria	07/06/2022	Informações de que a denuncia foi encaminhada ao presidente do legislativo
07/06/2022	ouvidor	Denuncia servidores secretaria de infraestrutura	Ofício 05/2022/ouvidoria	07/06/2022	Denuncia encaminhada ao presidente do Legislativo
13/08/2022	feirajuina@hotmail.com	Denuncia	Ofício 05/2022/ouvidoria	13/08/2022	Resposta ao solicitante com ofício da PGM subscrito pelo Assessor Jurídico do Prefeito.
26/08/2022	Reclamação anônima via Caixa de Sugestões	Atendimento na recepção	Ofício 06/2022ouvidoria	26/08/2022	Resposta às medidas tomadas
26/08/2022	ouvidor	Atendimento na recepção	Ofício 07/2022ouvidoria	26/08/2022	Denuncia encaminhada ao presidente do legislativo para providências.
26/08/2022	Antônio do Espírito Santos	denuncia	Ofício 08/2022 ouvidoria	26/08/2022	Resposta ao solicitante das providências tomadas
26/setembro	Ouvidor	Encaminhamento da denuncia do senhor Antônio do Espírito Santo	Ofício 09/2022 ouvidoria	26/08/2022	Encaminhamento ao presidente da Casa da denuncia para providências junto ao executivo.
06/outubro	feirajuina@hotmail.com	Resposta a denuncia	Ofício 10/2022 ouvidoria	06/10/2022	Encaminhamento do ofício 272/PGM em resposta a denuncia do solicitante.

OBSERVAÇÕES:

Vários outros atendimentos, com respostas imediatas foram realizados pela ouvidoria de forma presencial e que não foram registradas.

ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE JUÍNA
OUVIDORIA LEGISLATIVA

Atendimentos via fone não foram registrados em razão de problemas no sistema de comunicação.

Juína, 15 de dezembro de 2022.



ELIO DUARTE GOMES
Assistente Legislativo / Ouvidor Legislativo
Portaria n.º 27/2013 de 15/6/2013