



RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA – CM
RELATÓRIO DE GESTÃO – EXERCÍCIO 2019
CÂMARA DOS VEREADORES
DO MUNICÍPIO DE IPIRANGA DO NORTE – MT

A ouvidoria da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte – MT, Em atendimento ao disposto nos arts. 14 e 15 da Lei 13.460/2017, Lei 12.527/2011, Lei Municipal 443/2011, Instrução Normativa SCI N° 003/2016, da qual tem por objetivo assegurar o acesso a informação ao cidadão, estabelecendo mecanismos para o exercício do controle social, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2019 em cumprimento as suas atribuições.

1 - INTRODUÇÃO

A Ouvidora da Câmara municipal de Ipiranga do Norte – MT, foi nomeada através da portaria de nº 10/2015, da qual propiciou discussões e ações com vistas à estruturação da unidade, com a elaboração de normatização interna e planejamento de processos para atender adequadamente a demanda externa recebida. Assim, no exercício de 2016, foi disponibilizada a Instrução Normativa regulamentando internamente as atribuições e funcionamento da Ouvidoria, afirmando sua posição dentro da estrutura da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte - MT e legitimando-a como relevante ferramenta de gestão e participação social.

2 – UNIDADE

A ouvidoria da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte – MT, consta com apenas uma ouvidora.

A referida Unidade tem por atribuição o atendimento tanto das demandas da Lei de Acesso à Informação - LAI quanto das manifestações típicas de Ouvidoria (sugestão, solicitação, denúncia, elogio e reclamação, além do e-Sic).

3 - CANAIS DE ATENDIMENTO

3.1 – Ouvidoria

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio do endereço eletrônico ouvidoricmin@hotmail.com, a Unidade disponibiliza de uma interface na internet aos cidadãos, a exemplo do e-SIC. Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são tramitadas através de processo interno.

3.2. Serviço de Informação ao Cidadão As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas, em sua maioria, através do site, com interface disponível na internet em <https://www.ipirangadonorte.mt.leg.br/ouvidoria>.

Uma pequena parcela dos atendimentos ocorre através do e-mail ouvidoriacmin@hotmail.com, quanto aos atendimentos presenciais é praticamente zero, sendo orientado sempre a inserção das manifestações através da interface no site ou no e-SIC, cabendo mencionar que a utilização do aludido sistema é mais benéfica ao cidadão, na medida em que permite o acompanhamento de seu pedido, o controle de prazos de atendimento, Respostas, dentre outras vantagens.

4. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

4.1. Ouvidoria

Tendo em vista a utilização do endereço eletrônico ouvidoriacmin@hotmail.com, como canal primário de acionamento, resta dificultosa a elaboração de relatórios estatísticos, vez que as manifestações dos públicos interno e externo se mesclam com as comunicações de expediente e aquelas relacionadas ao tratamento interno das demandas.

4.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Os dados estatísticos extraídos do sistema e-SIC trazem os seguintes números:



ANO	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
2018	4	3	7
2019	6	0	6
MÉDIA ANUAL			6,50

Observou-se que em 2019 não houve crescimento na quantidade de manifestações recebidas em relação ao ano anterior.

Todas as manifestações recebidas foram respondidas e tomadas as devidas providências, atendendo o cidadão em tempo hábil. Dentre as manifestações mais recorrentes, enfatizamos o quesito portal transparência.



Fonte: <https://www.ipirangadonorte.mt.leg.br/ouvidoria>

5. DEMONSTRATIVOS QUALITATIVOS

5.1. Ouvidoria

Com a implantação do novo site, o serviço de ouvidoria melhorou gradativamente, após registro da manifestação no site o usuário pode acompanhar todos os tramites do processo até a Resposta final.

Algumas denúncias foram recebidas pela ouvidoria em relação ao Portal da Transparência, averiguando a veracidade dos fatos, constatou que a informação estava disponibilizada em tempo real, porém o cidadão não conseguiu localizar a informação desejada, pois talvez não soube utilizar as ferramentas disponibilizadas para pesquisas, assim a ouvidoria além de passar a informação, instruiu ao usuário os procedimentos de pesquisa da informação.

Nestes últimos anos não houve quaisquer elogios recebidos pelos canais de atendimento, toda reclamação, denúncia, pedido de acesso a informação é recebido pela ouvidoria e repassada ao chefe do Poder Legislativo para adotar as providências.

A ouvidoria tem atuação ativa, procura fornecer a maior quantidade e qualidade de informações necessárias para conclusão de processos de solicitação de documentos e informações.

5.2. Serviço de Informação ao Cidadão

No portal e-Sic é baixa a demanda, a sociedade em si ainda não tomou ciência do seu papel fundamental perante ao exercício do controle social.

O prazo de resposta ao cidadão não ultrapassou o prazo determinado na Lei, demonstrando a qualidade da atuação do órgão em observância aos termos da LAI.

6. SUGESTÕES

No que se abrange área da ouvidoria, o chefe do Poder Legislativo, poderia realizar ações que incentivasse a população a utilizar-se dos canais disponíveis para acesso a informação, reclamações, elogios denúncias.

Para aumento da eficiência e conseqüente satisfação do público, algumas medidas se mostram necessárias para o exercício de 2020:

- a) estruturação da Ouvidoria;
- b) Capacitação da Unidade;
- c) Implementação de regras condizentes a legislação pertinente.

Atendidas essas necessidades básicas, interessante se faz a difusão de informações e treinamentos a todas as unidades da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte – MT, para sensibilizar o público interno às boas práticas nos serviços ao cidadão, o que pode ser iniciado por meio de canais de Ensino à Distância, bem como de oficinas presenciais regionalizadas.

Também cabe o reconhecimento interno da Ouvidoria como ferramenta de gestão, sugerindo-se sua inserção nas discussões relacionadas aos serviços prestados à sociedade, para que possam ser também trazidas ao processo decisório as contribuições da sociedade.



Como dito, são verificadas na Ouvidoria algumas manifestações relacionadas a dúvidas quanto a disponibilização de informações no Portal Transparência, tal aspecto demonstra a necessidade de revisão de processos relacionados a tais serviços para simplifica-los ou, ainda, a necessidade de melhorar a disponibilização de informações ao usuário, seja ativamente, divulgando-as de forma a serem facilmente encontradas e compreendidas, seja passivamente, fortalecendo os canais para que o cidadão apresente suas dúvidas e obtenha respostas úteis em tempo hábil.

Neste ato encaminho o Relatório de gestão, referente ao exercício de 2019, do qual deverá ser disponibilizado integralmente na internet, em conformidade com o Art. 15, inciso II da Lei 13.460/2017.

Ipiranga do Norte – MT, 13 de Janeiro de 2020.



KEILA MARTIM
Ouvidora Câmara Municipal
Portaria nº 10/2015