

EM	Nº	CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT	
13 / 01 / 2022	19	PROTÓCOLO	
Baurer			

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**OUVIDORIA – CM**  
**RELATÓRIO DE GESTÃO – EXERCÍCIO 2021**  
**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 2021 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](mailto:ouvidoricmin@hotmail.com), a Unidade disponibiliza de uma interface na internet aos cidadãos, a exemplo do e-SIC e plataforma hospedada ao site oficial. 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) foram recebidas, em sua maioria, através do site, com interface disponível na internet em <https://www.ipirangadonorte.mt.leg.br/ouvidoria>. Em meados de 2021, através de Termo de parceria firmado com a CGU, o novo portal para recebimento das manifestações passou a ser o seguinte: <https://www.ipirangadonorte.mt.leg.br/incentivo-a-cultura/teste/fala-brasil>.

Uma pequena parcela dos atendimentos ocorre através do e-mail [ouvidoriacmin@hotmail.com](mailto: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](mailto: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.

✓

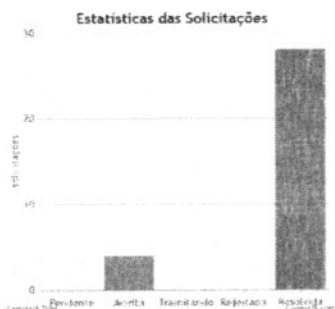
## 4.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Os dados estatísticos extraídos da ouvidoria do site, trazem os seguintes números:

ANO	1° SEMESTRE	2° SEMESTRE	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
2020	8	1	9
2021	4	1	5
<b>MÉDIA ANUAL</b>			<b>7</b>

Observou-se que em 2021 houve um decréscimo na quantidade de manifestações recebidas em relação ao ano anterior.

Todas as manifestações recebidas foram respondidas e algumas tomadas as devidas providências, atendendo o cidadão em tempo hábil. Dentre as manifestações mais recorrentes no período, enfatizamos as diárias.



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

## 5. DEMONSTRATIVOS QUALITATIVOS

### 5.1. Ouvidoria

Em junho de 2021 a Câmara Municipal de Ipiranga do Norte – MT. assinou o termo de adesão junto a Rede Nacional de Ouvidorias, propiciando ao cidadão uma plataforma mais segura para o registro de suas manifestações.

A Ouvidoria do Poder Legislativo, passou a integrar o programa de fortalecimento das Ouvidorias - PROFORT, cujo objetivo deste, é apoiar os membros da rede nas execuções das atividades de ouvidoria. A estrutura conta com um elevado avanço tecnológico e a CGU disponibiliza a plataforma aos integrantes da rede gratuitamente, cuja a mesma atende a Lei Geral de Proteção de dados - LGPD. Neste lapso, com a assinatura do termo de adesão podemos utilizar a estrutura para coordenar as ações de propagação da cobertura da rede, um grande avanço no canal

da ouvidoria para dar fortalecimento a voz do cidadão, nós queremos ouvir a sociedade e cada vez mais expandir os trabalhos que valorizam o controle social

Com a adesão, o serviço de ouvidoria melhorou significativamente, além do mais a plataforma inibe que sejam registradas manifestações com a inserção de dados pessoais duvidosos, sendo que na antiga plataforma não restringia quando era incluso dados pessoais incorretos, em alguns casos haviam manifestações de teor ofensivo e calunioso. Na nova plataforma os dados pessoais ficam totalmente restritos, garantindo a segurança das informações pessoais do usuário.

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 interessado para o e encaminhamento de respostas e/ou adoção de 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, praticamente não há demanda, vemos que 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, incentivando a população a ser mais participativas, fazendo o uso dos canais sempre que necessário para fazer: reclamações, elogios, pedido de acesso a informação, sugestão e denúncias.

Para aumento da eficiência e consequente satisfação do público, algumas medidas se mostram necessárias para o exercício de 2022:

- a) estruturação da Ouvidoria;

b) Capacitação da Unidade;

c) Implementação de regras condizentes a legislação pertinente.

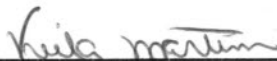
Atendidas essas necessidades básicas, interessante se faz a difusão de informações e treinamentos a todas as unidades da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte – MT, para sensibilizar o público interno às boas práticas nos serviços ao cidadão, o que pode ser iniciado por meio de canais de Ensino à Distância,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

No mais cabe ressaltar que o incentivo ao controle social é de suma importância, pois o usuário do serviço público pode manifestar, quanto ao serviço fornecido pela administração pública, cabendo a ele o dever de fiscalizar a aplicação dos recursos públicos.

Neste ato encaminho o Relatório de gestão, referente ao exercício de 2021, 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 2022.



---

**KEILA MARTIM**  
**Ouvidora Câmara Municipal**  
**Portaria nº 10/2015**