



Acessível em:



CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT

CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DO ANO DE 2022

CÂMARA MUNICIPAL DE  
IPIRANGA DO NORTE -MT



**OUVIDORIA**

Fone: (66) 3588 - 1623

ou Site: [www.ipirangadonorte.mt.leg.br](http://www.ipirangadonorte.mt.leg.br)

ou e-mail: [ouvidoriacm@ipirangadonorte.mt.leg.br](mailto:ouvidoriacm@ipirangadonorte.mt.leg.br)





Acessível em:



CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT

CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

## SUMÁRIO

<b>CAPA .....</b>	<b>01</b>
<b>SUMÁRIO.....</b>	<b>02</b>
<b>APRESENTAÇÃO/INTRODUÇÃO .....</b>	<b>03</b>
<b>BASE LEGAL/ UNIDADE DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL .....</b>	<b>04</b>
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>05</b>
<b>ESTATÍSTICAS/ DEMOSTRATIVOS QUANTITATIVOS.....</b>	<b>06</b>
<b>DESMSTRATIVOS QUALITATIVOS .....</b>	<b>07</b>
<b>ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES/ PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO QUANTO MANIFESTAÇÕES RECORRENTES/ PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....</b>	<b>09</b>
<b>SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>10</b>
<b>BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA/CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>11</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>13</b>



Acessível em:



CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT

CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

## 1 - APRESENTAÇÃO

A **OUIDORIA MUNICIPAL** tem como principal competência, atuar como interlocutora e mediadora do cidadão com a Administração Pública, de modo, que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania, possam propiciar uma contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

## 2 - INTRODUÇÃO

Basicamente, a Ouvidoria é um Órgão que atua em uma Empresa ou Órgão público, e sua função principal, como o próprio nome diz, é ouvir: a população e os usuários de determinado serviço. Com isso, a Ouvidoria atua com objetivo de aumentar a participação social, para assim, simplificar, humanizar, e entender as demandas que o Órgão Público recebe, para que assim, possa melhorar o atendimento à população.

Em Ipiranga do Norte/MT, a Ouvidoria foi criada pela Lei Ordinária Municipal n.º 441/2013, que seguiu às orientações da Lei Ordinária Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). Assim, a Câmara Municipal passou a contar com um Ouvidor no início do ano de 2014, que ficou no cargo até março de 2015, quando foi nomeada outra ouvidora que esteve à frente da ouvidoria do legislativo municipal até janeiro de 2022, em 17 de janeiro de 2022 ocorreu a nomeação da ouvidora atual.

Além disso, houve elaboração e normatização interna para o planejamento de processos para atendimento adequado às demandas recebidas externamente o que propiciou discussões e ações com vistas à estruturação da Unidade de Ouvidoria. Decorrente disso, no ano de 2016, foi disponibilizada Instrução Normativa n.º 03, regulamentando internamente às atribuições e funcionamento da Ouvidoria, e por sua vez, (re)afirmando sua legitimação e aumentando ainda mais sua importância, como ferramenta de participação social ativa junto à Casa de Leis do Município.

Por fim, frisa-se que essa participação ativa por parte da Sociedade, costumeiramente, se dá através das avaliações dos Serviços Públicos, de sugestões, solicitações, elogios, denúncias e reclamações, as quais são recebidas pela Ouvidoria da Câmara através dos mais diversificados meios de comunicação, como telefonemas, e-Sic, e-mails, manifestações eletrônicas e presenciais.





**CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT**

CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

### 3 – BASE LEGAL:

Entende-se como base legal, todo o amparo jurídico, como Leis, Atos Normativos, Súmulas, Orientações Jurisprudenciais, casos que foram julgados, e Princípios do Direito, que são utilizados para dar sustentação a um determinado ato ou fato.

E no caso da Ouvidoria não é diferente. Sua criação decorre diretamente de Lei, e tal previsão, nasce na Constituição Federal e que posteriormente, é obrigatoriamente, seguida por todos os Órgãos Públicos, assim sendo, entre os principais marcos legais, tem-se:

- Artigo n.º 37, § 3º, incisos I, II, e III, da Constituição Federal<sup>1</sup>; que prevê a participação popular na gestão dos Órgãos Públicos;
- Lei Ordinária Federal n.º 12.527<sup>2</sup>, que regulamentou como se dará o acesso à informação;
- Lei Ordinária Municipal n.º 441<sup>3</sup>, que criou a Ouvidoria, no Município de Ipiranga do Norte;
- Instrução Normativa n.º 003/2016<sup>4</sup>, que regulamentou os procedimentos de recebimento, atendimento e processamento das informações recebidas pela Ouvidoria Municipal;
- Lei Ordinária Federal n.º 13.460/2017<sup>5</sup>, ao qual regulou a participação da Sociedade na avaliação dos Serviços Públicos.
- Resolução Legislativa Municipal n.º 005/2021<sup>6</sup>, que regulamenta a organização, funcionamento e procedimento da Ouvidoria da Câmara municipal de Ipiranga do Norte/MT, conforme Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

### 4 – UNIDADE DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL:

A Unidade de Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Ipiranga do Norte/MT, atualmente conta com os seguintes Servidores:

<b>OUVIDORA TITULAR:</b>	<b>OUVIDOR SUPLENTE</b>
<p><b>Graciele Angélica Ferreira dos Santos</b> Portaria de nomeação n.º 006/2022</p>	<p><b>Willian Santos de Oliveira</b> Portaria de nomeação n.º 049/2022</p>





Acessível em:



CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT

CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

## 5 – CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



**SITE DA CÂMARA MUNICIPAL FALA.BR**

**Acessível em:**

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



**Acessível em:**

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/MT/IpirangadoNorte/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



**E-MAIL INSTITUCIONAL:**

**Acessível em:**

[ouvidoriacm@ipirangadonorte.mt.leg.br](mailto:ouvidoriacm@ipirangadonorte.mt.leg.br)



**TELEFONE INSTITUCIONAL**

**Acessível em:**

**(66) 3588-1623**



**PRESENCIALMENTE**

**Endereço: Avenida Vitória, n.º 972, Centro, Ipiranga do Norte/MT**

**Horário de Atendimento: Das 07h às 13h.**





CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT

CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

## 6-ESTATÍSTICAS

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 pelos canais de atendimento, toda reclamação, denúncia, pedido de acesso a informação é recebido pela ouvidoria e repassada ao interessado e ao chefe do Poder Legislativo quando se for necessário para adotar as providências.

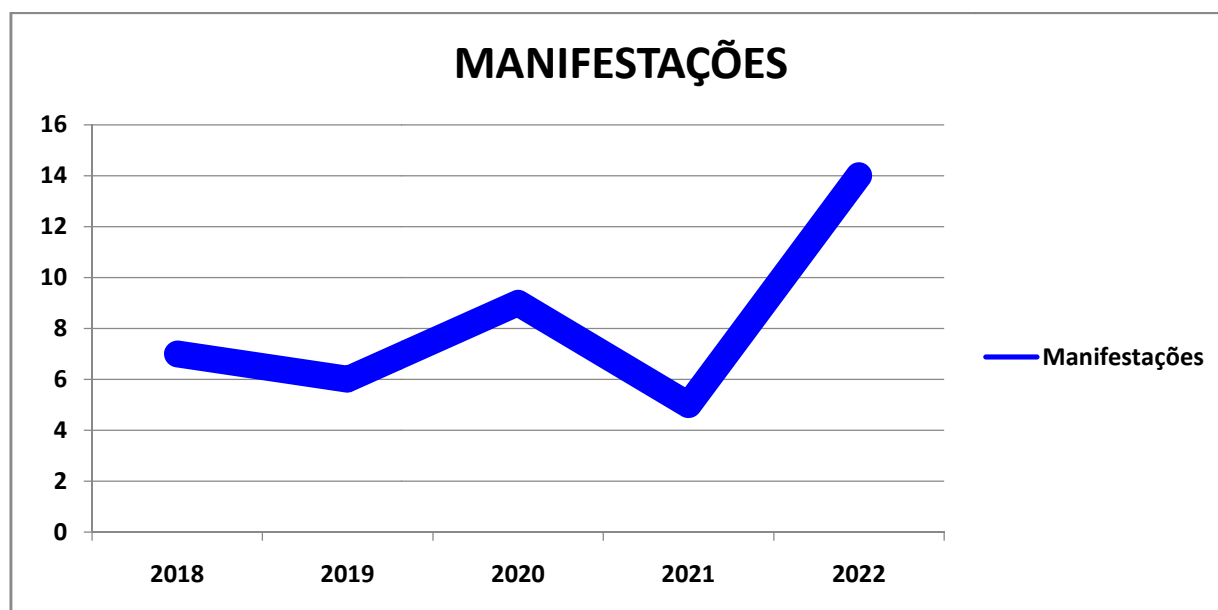
No período de 17 de janeiro a 31 de dezembro de 2022 a Ouvidoria da Câmara Municipal e E-SIC somados registraram um total de 14 manifestações.

Observou-se que em 2022 houve um crescimento significativo na quantidade de manifestações recebidas em relação aos anos anteriores.

## 7-DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

A demonstração dos dados quantitativos é a análise da quantidade em números das manifestações recebidas pela Ouvidoria, partindo-se de uma visão matemática (estatística/numérica). Ante isso, tem-se que essas podem ser divididas conforme a plataforma de recebimento, como segue

### 7.1. Ouvidoria/E-SIC



### 7.2-Serviço de Informação ao Cidadão



**CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT**

CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

Nosso portal e-Sic está vinculado a Ouvidoria através do mesmo Sistema Fala.br sendo baixa a demanda devido a sociedade em si ainda não ter ciência do seu papel fundamental perante ao exercício do controle social, sendo que hoje muitos usuários que recorrem aos Canais de Ouvidoria e de acesso á informação não tem o entendimento necessário pra classificação correta de suas demandas.

Dessa forma, a quantidade de manifestações recebidas enquadradas em Ouvidoria é bem maior que em Acesso á Informação (e-SIC).



Todas as manifestações recebidas foram respondidas, e tomadas as devidas providências, atendendo o cidadão em tempo hábil, não ultrapassando assim, o prazo determinado em Lei.

## 8-DESMOSTRATIVOS QUALITATIVOS

A demonstração dos dados qualitativos é a análise das manifestações, partindo-se de uma visão mais criteriosa. Ante isso, tem-se que essas podem ser divididas pelo Canal de recebimento, ao qual recebeu-se a manifestação, e também pelo tipo dessa, como pode ser visualizado nos gráficos a seguir:

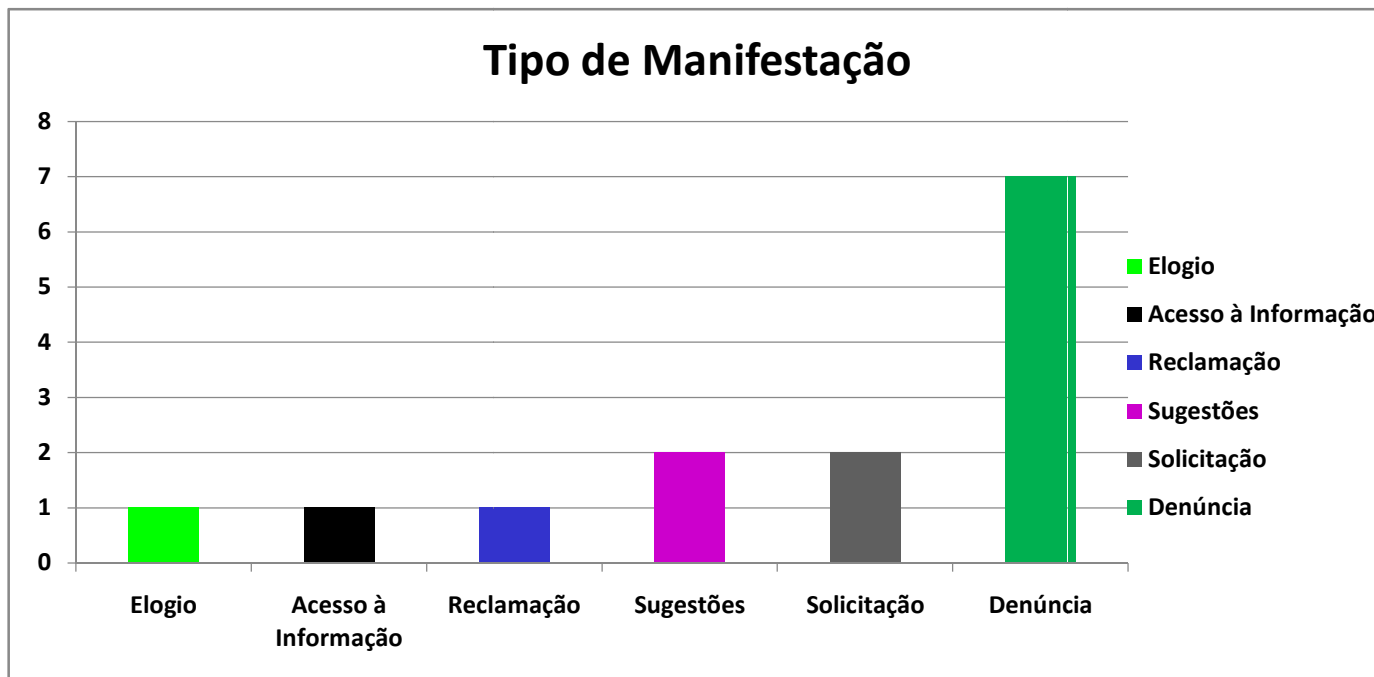
### 8.1 Demandas por Tipo de manifestação:





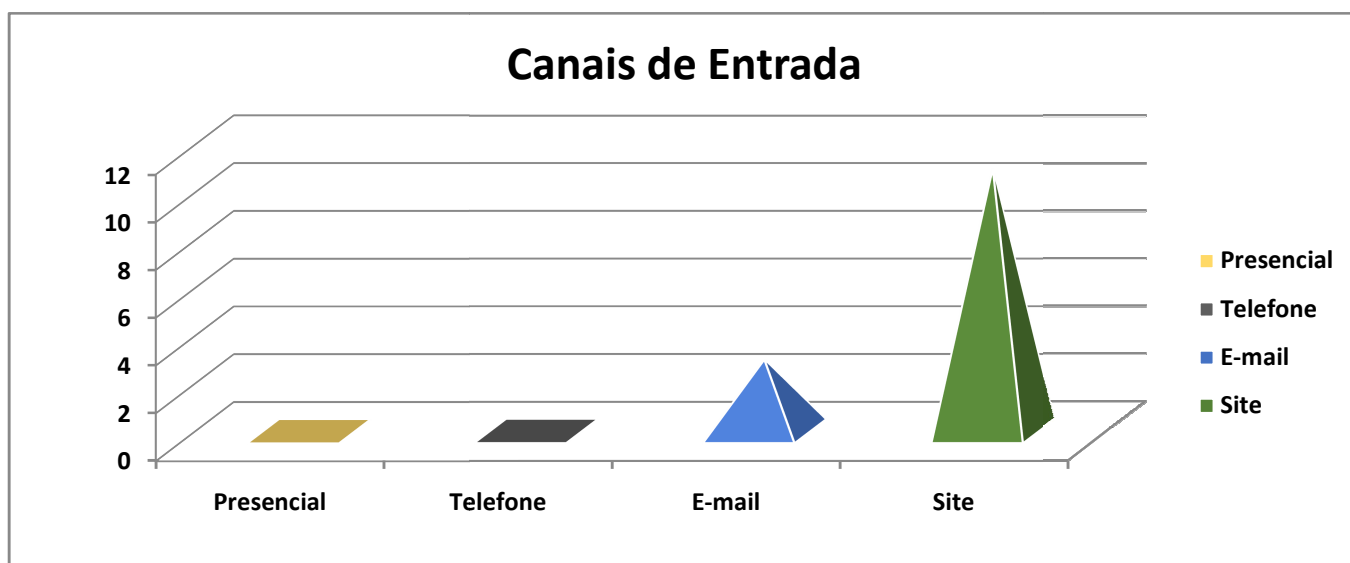
CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT

CNPJ N.º 07.221.699/0001-69



### 8.2 Demandas por Canal de recebimento:

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







CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT

CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

## 9. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Identificamos, nos dados coletados, a recorrência de manifestações relacionadas a:

- ✓ Servidores públicos tanto efetivos como comissionados e agentes políticos, solicitando informações a respeito de condutas e outros assuntos diversos: como diárias, concursos, gratificações, carga horária, entre outros.

## 10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO QUANTO MANIFESTAÇÕES RECORRENTES

A respeito das providências adotadas em relação às principais manifestações, destacamos que o órgão já iniciou uma nova estruturação no seu quadro de pessoal, e vem realizando com frequência reuniões com toda a equipe de servidores para troca de informações, explicando a importância de seguir as normas de funcionamento e a empatia entre colegas para assim passar uma melhor imagem ao público externo.

## 11. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Apresentamos, na tabela abaixo, uma síntese das principais recomendações realizadas pela Ouvidoria com base nos dados do relatório do ano de 2021 e as providências adotadas.

RECOMENDAÇÕES	SITUAÇÃO
Estruturação da Ouvidoria	Em andamento
Capacitação da Unidade	Executado
Implementação de regras condizentes com a legislação pertinente	Executado
Difusão de informações e treinamento interno sobre boas práticas no atendimento ao cidadão	Em andamento
Inclusão da ouvidoria em reuniões e discussões relacionadas aos serviços prestados a sociedade	Em andamento





CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT

CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

## 12. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

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 à informação, reclamações, elogios, denúncias, entre outros tipos de manifestações, gerando uma maior sensação de satisfação por parte do público, sendo assim algumas medidas se mostram necessárias para o exercício de 2023:

### a) Estruturação da Ouvidoria;

- ✓ Sala com maior visibilidade e acesso direto ao público;
- ✓ Telefone móvel para ouvir o usuário através de WhatsApp;
- ✓ Aquisição de banners folders de divulgação e melhor visibilidade da sala da ouvidoria;
- ✓ Estudo técnico para futura troca do canal utilizado pelo público para suas manifestações.

### b) Capacitação da Unidade;

- ✓ Proporcionar a participação dos servidores que fazem parte do quadro da Ouvidoria;
- ✓ Manter as difusões 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;
- ✓ Realização de Palestras com o tema: Atuação da Ouvidoria na Sociedade.

### c) Estar atento a alterações da legislação pertinente.

- ✓ Criação do Conselho de usuários, conforme requer a Lei Federal n.º 13.4760/2017;
- ✓ Melhorias na Carta de serviços do órgão, conforme requer a Lei Federal n.º 13.4760/2017;



**CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT**

CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

- ✓ Melhorias na pesquisa de satisfação do site, conforme requer a Lei Federal n.º 13.4760/2017.

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.

### **13. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA**

A Ouvidoria, a fim de implementar uma gestão de melhoria nos processos e fluxos das manifestações recebidas, de dar celeridade às respostas, e de atender às expectativas do cidadão e, ainda, no sentido de cobrar soluções definitivas para que os problemas não sejam recorrentes, imprimiu em sua gestão, em 2022, quatro (4) ações de boas práticas que resultaram em soluções satisfatórias que contribuíram com a eficiência e eficácia de suas ações:

- ✓ Designação de um servidor/colaborador responsável, pelo acolhimento, apuração e encaminhamento de resposta das manifestações enviadas pela Ouvidoria nos períodos de afastamentos da Ouvidora Titular;
- ✓ Criação de e-mail Institucional para tornar mais seguro o encaminhamento e recebimento de e-mails;
- ✓ Realização de reuniões entre a gestão superior e a unidade de Ouvidoria do Poder Legislativo;
- ✓ Realização de capacitações presenciais e no formato EAD promovidas pelo Tribunal de Contas como a “Ouvidoria para todos”.

### **12. 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





Acessível em:



**CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT**

**CNPJ N.º 07.221.699/0001-69**

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.

O sistema Fala.BR se mostrou uma ferramenta tecnológica de extrema importância para a participação social, que após registro da manifestação no site o usuário pode acompanhar todos os trâmites do processo até a Resposta final. Porém, vimos que muitos cidadãos ainda possuem dificuldade em utilizar estes canais, fazendo com que muitas vezes enviem suas manifestações erroneamente para órgãos distintos, não possuindo muitas vezes discernimento para classificação e formulação de suas demandas. Esse fato resultou em (3) três manifestações encaminhadas para órgão competentes e uma manifestação arquivada por falta de coerência.

Vimos ainda que esta Câmara Municipal tem atuado de maneira a tentar atender às manifestações dos cidadãos da melhor forma possível, procurando cumprir os prazos e dar uma resposta efetiva a todos.

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 2022, do qual deverá ser disponibilizado integralmente na internet, conforme o Art. 15, inciso II da Lei 13.460/2017.

Ipiranga do Norte – MT, 25 de Janeiro de 2023.

**Graciele Angelica Ferreira dos Santos**  
**Ouvidora Câmara Municipal**  
**Portaria n° 006/2022**



Acessível em:



**CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT**  
CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

<sup>1</sup>[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)

<sup>2</sup>[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)

<sup>3</sup><https://leismunicipais.com.br/a1/mt/i/piranga-do-norte/lei-ordinaria/2013/45/441/lei-ordinaria-n-441-2013-dispoe-sobre-a-criacao-da-ouvidoria-do-municipio-de-ipuranga-do-norte-e-da-outras-providencias?q=441>

<sup>4</sup><https://www.ipirangadonorte.mt.leg.br/institucional/instrucoes-normativas/sci-003-2016-ouvidoria/view>

<sup>5</sup>[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)

<sup>6</sup>[https://drive.google.com/file/d/1LTr2EeG7Pet7FXCI874YJmVw3vDaA-Hz/view?usp=share\\_link](https://drive.google.com/file/d/1LTr2EeG7Pet7FXCI874YJmVw3vDaA-Hz/view?usp=share_link)

