

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL

EXERCÍCIO DE 2023





## **Sumário**

1 DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA .....	3
2 CANAIS DE ATENDIMENTO .....	4
3 QUADRO FUNCIONAL .....	5
4 ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA .....	6
5 ÍNDICE DOS PRAZOS DE RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	9
6 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	10
7 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS .....	11
8 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO .....	12
9 OBSERVAÇÕES .....	13
10 OBJETIVO .....	13
11 DO ENCAMINHAMENTO.....	14



## **1 DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Cuiabá - MT, instituída pela Resolução no 029/2009 da Câmara Municipal de Cuiabá, desempenha um papel crucial como porta de entrada para o diálogo entre os munícipes, a Câmara Municipal de Cuiabá e seus vereadores. Esta interlocutora entre o cidadão e a administração pública tem a finalidade de promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando a quem de direito e fazendo o acompanhamento das denúncias, reclamações, elogios e sugestões dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral da municipalidade.

O objetivo principal é identificar a realidade atual dos cidadãos, analisar, orientar e encaminhar as demandas às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. Com as informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar áreas para melhorias, providenciar mudanças e apontar situações irregulares.

É fundamental distinguir a Ouvidoria de outros órgãos como o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, o Controle Interno e a Corregedoria. Enquanto o SAC foca no atendimento direto ao cliente para questões rotineiras e imediatas, a Ouvidoria atua como um canal mais abrangente, lidando com questões mais complexas que exigem análise e encaminhamento para áreas específicas.

Por outro lado, o Controle Interno e a Corregedoria possuem papéis específicos na administração pública. O Controle Interno é responsável por avaliar a eficácia e eficiência dos processos internos, garantindo a conformidade com as normas e leis. Já a Corregedoria atua na investigação e na aplicação de medidas disciplinares em casos de irregularidades cometidas por servidores ou membros da administração.

Assim, a função principal da Ouvidoria é garantir que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando necessário, solucionadas pelos setores competentes, sempre com foco na melhoria contínua dos serviços públicos e na promoção da cidadania.



## **2 CANAIS DE ATENDIMENTO**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá oferece múltiplos canais de atendimento para assegurar que os munícipes possam expressar suas manifestações de forma acessível e conveniente. Estes canais são projetados para atender às diversas necessidades e preferências dos cidadãos.

- **Formulário Eletrônico:** A maior parte das manifestações é recebida através do formulário eletrônico, que pode ser acessado no portal *web* da Ouvidoria. Este canal permite uma comunicação acessível e eficiente. Para acessar, visite: [Fala.BR](http://Fala.BR).

- **E-mail:** Para aqueles que por algum motivo precisam deste canal, o *e-mail* da Ouvidoria está disponível em: [ouvidoria@camaracuiaba.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@camaracuiaba.mt.gov.br).

- **Telefone e WhatsApp:** Os cidadãos também podem entrar em contato por telefone, no número (65) 3617-1571, ou via *WhatsApp* pelo (65) 99262-4123. Esses meios são eficazes para quem deseja uma interação mais imediata ou precisa de assistência para formular suas manifestações.

- **Atendimento Presencial:** Além disso, a Ouvidoria mantém um espaço dedicado para atendimento presencial. Localizada na Praça Moreira Cabral, S/N, Centro - Cuiabá/MT, CEP: 78020-010, esta sala oferece um ambiente acolhedor e reservado para aqueles que preferem ou necessitam de um contato face a face.

Estes diversos canais refletem o compromisso da Ouvidoria em garantir a acessibilidade e eficiência no atendimento às demandas da população cuiabana, fortalecendo o vínculo entre os cidadãos e a administração pública.



### **3 QUADRO FUNCIONAL**

O quadro funcional da Ouvidoria é um componente chave para seu eficiente funcionamento. No ano de 2023, a equipe esteve composta pelos seguintes servidores, cada um contribuindo com suas habilidades e experiências para o atendimento das demandas dos cidadãos:

Quadro profissional da Ouvidoria

I.	<b>Vanuza Rodrigues de Jesus Galiciani</b>	<b>Ouvidora Geral</b>
II.	Odenilton Junior Ferreira dos Santos	Técnico Legislativo

Fonte: Ouvidoria (2023)

Esta relação de servidores demonstra o compromisso da Ouvidoria em manter uma equipe qualificada e dedicada para a prestação de um serviço público de alta qualidade. A diversidade de competências e a experiência dos membros da equipe garantem uma gestão eficaz das diversas demandas recebidas pela Ouvidoria.



#### **4 ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA**

Esta seção apresenta os resultados e análises dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá durante o exercício de 2023, demonstrando o comprometimento da instituição em cumprir suas atribuições com eficiência e transparência.

É importante ressaltar que as manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial, são inseridas no sistema eletrônico para garantir uma tramitação uniforme e eficiente, alinhada com as demais demandas digitais.

Durante o 1º semestre do ano, de 01 de janeiro a 30 de junho de 2023, a Ouvidoria registrou um total de 35 manifestações. No 2º semestre, compreendendo o período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2023, foram registradas 71 manifestações. Assim, o total de manifestações registradas no ano de 2023 foi de 106.

Segue abaixo um quadro detalhado, onde as manifestações estão categorizadas por tipos e períodos, proporcionando uma visão clara e estruturada:

##### MANIFESTAÇÕES POR TIPOS (1º SEMESTRE)

<b>TIPO</b>	<b>VALOR</b>
Acesso à Informação	16
Denúncia	9
Solicitação	8
Reclamação	1
Comunicação	1
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

Fonte: Ouvidoria (2023)



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ**  
**OUVIDORIA GERAL**

MANIFESTAÇÕES POR TIPOS (2º SEMESTRE)

<b>TIPO</b>	<b>VALOR</b>
Solicitação	35
Acesso à Informação	26
Comunicação	4
Denúncia	3
Reclamação	1
Sugestão	1
Elogio	1
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>

Fonte: Ouvidoria (2023)



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ**  
**OUVIDORIA GERAL**

MANIFESTAÇÕES POR TIPOS (ANUAL)

<b>TIPO</b>	<b>VALOR</b>
Solicitação	43
Acesso à Informação	42
Denúncia	12
Comunicação	5
Reclamação	2
Sugestão	1
Elogio	1
<b>Total</b>	<b>106</b>

Fonte: Ouvidoria (2023)





**ESTADO DE MATO GROSSO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ  
OUVIDORIA GERAL**

Os quadros não apenas refletem a quantidade de manifestações, mas também são indicadores vitais para compreender as áreas que demandam maior atenção e os tipos de solicitações mais frequentes. Isso permite uma avaliação contínua e o aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria. Conforme mencionado anteriormente, os dados apresentados foram coletados a partir do sistema eletrônico utilizado no tratamento das demandas, observando rigorosamente a política de sigilo e confidencialidade nas publicações.

## **5 ÍNDICE DOS PRAZOS DE RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES**

Em 2023, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá recebeu um total de 106 (cento e seis) manifestações. Destas, 95 (noventa e cinco) foram concluídas dentro do prazo estipulado, enquanto 11 (onze) ultrapassaram o limite regimental. O tempo médio para a conclusão das manifestações foi de 9 (nove) dias, demonstrando o compromisso da Ouvidoria em assegurar a eficiência e a conformidade com os prazos legais.

Esses prazos estão em conformidade com o estabelecido pela Lei N° 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação, e pela Lei n° 13.460/2017, que institui o Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos. A aderência aos prazos legais foi mantida em 89,6% (oitenta e nove e seis décimos por cento) das demandas, reforçando o compromisso da Ouvidoria com a transparência e a responsabilidade no atendimento ao cidadão.



## **6 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES**

A análise dos motivos das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá em 2023 fornece informações valiosas sobre as preocupações e expectativas dos cidadãos em relação à administração pública. Esta seção apresenta um panorama detalhado desses motivos, oferecendo uma compreensão mais profunda das áreas de interesse e das necessidades dos munícipes.

As manifestações podem ser categorizadas em diversas temáticas, refletindo a diversidade de questões abordadas pelos cidadãos. Entre as categorias mais comuns, destacam-se:

- Acesso à Informação: Uma considerável quantidade de pedidos de informação relacionados a uma variedade de tópicos, incluindo operações de órgãos municipais e concursos públicos, refletindo o interesse dos cidadãos em acompanhar as atividades governamentais e a busca por transparência.
- Solicitações e Serviços Públicos: Diversas solicitações envolvendo saneamento básico, infraestrutura urbana e assistência à criança e ao adolescente, indicando áreas prioritárias para melhorias ou mudanças.
- Infraestrutura Urbana e Meio Ambiente: Preocupações com a falta de infraestrutura adequada em alguns bairros e a poluição sonora, evidenciando a necessidade de aprimoramento na gestão urbana e ambiental.
- Saúde: Reclamações sobre o atendimento em policlínicas e carga horária dos servidores, destacando a preocupação com a qualidade e eficiência dos serviços de saúde.
- Comércio e Empreendedorismo: Dúvidas e preocupações relacionadas ao Microempreendedor Individual (MEI) e outras questões comerciais, sinalizando a necessidade de suporte e esclarecimento nesse setor.
- Denúncias e Conduta Ética: Irregularidades envolvendo servidores e questões éticas, como incidentes com vereadores, ressaltando a importância da integridade e ética no serviço público.



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ**  
**OUVIDORIA GERAL**

- Reconhecimento e Agradecimentos: Manifestações de gratidão, especialmente direcionadas aos profissionais da saúde, demonstrando a valorização dos seus esforços pela comunidade.

A análise das manifestações recebidas é fundamental para entender as preocupações dos cidadãos de Cuiabá e orientar a Ouvidoria e outras instâncias da administração pública na adoção de medidas proativas para melhorar a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários.

## **7 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS**

Em resposta às demandas de 2023, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá implementou medidas significativas para aprimorar os serviços e a interação com os cidadãos:

- Infraestrutura de Atendimento Aprimorada: Sob a liderança do presidente da Câmara, substituímos um sistema proprietário pelo sistema Fala.BR. Essa mudança trouxe benefícios notáveis, como maior integração com as plataformas nacionais de ouvidoria e uma interface mais amigável e acessível para os usuários. Além disso, aderimos ao Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), proporcionando um acesso mais transparente e facilitado às informações públicas, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação.

- Treinamento e Capacitação de Servidores: Os servidores participaram de uma série de capacitações oferecidas pela Escola do Legislativo, Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE-MT) e pela Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv). Os cursos, workshops e lives abordaram temas cruciais como atividades específicas de ouvidoria, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), comunicação efetiva e outros assuntos pertinentes ao trabalho de ouvidoria, visando aprimorar as competências e a eficácia da equipe.

- Agilização dos Processos Internos: Implementamos melhorias nos processos internos para acelerar a análise e o encaminhamento das manifestações, reduzindo o tempo de resposta e aumentando a eficiência.



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ**  
**OUVIDORIA GERAL**

- Parcerias com Outros Setores da Administração Pública: Participamos ativamente do programa "Tricotando sobre Ouvidoria", criado e gerido pelo TCE-MT, que visa tornar o trabalho de ouvidoria mais eficiente. Essa iniciativa promove a troca de experiências e melhores práticas entre as ouvidorias, fomentando uma atuação mais integrada e eficaz.
- Monitoramento e Avaliação Constantes: Instituímos um sistema de monitoramento contínuo para avaliar a eficácia das ações implementadas, permitindo ajustes rápidos conforme necessário.
- Campanhas de Conscientização: Participamos da "III Maratona em Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos", promovida pela Renouv. Esta ação teve como foco aumentar a conscientização sobre os direitos dos cidadãos quanto aos serviços públicos, incentivando uma participação mais ativa e informada da população nos processos de gestão pública.

Essas ações destacam o compromisso da Ouvidoria com a melhoria contínua, buscando sempre inovar e adaptar-se às necessidades dos cidadãos de Cuiabá, promovendo uma gestão pública eficiente, transparente e participativa.

## **8 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

No contexto da Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá, a avaliação da satisfação do usuário enfrentou desafios únicos em 2023. Historicamente, as pesquisas de satisfação eram realizadas via formulários digitais, devido à limitação do sistema anterior. Com a implementação do sistema Fala.BR, a Ouvidoria avançou para uma plataforma que inclui um recurso de avaliação robusto e integrado, alinhado com as diretrizes da LGPD. Esta lei impõe rigorosas regras sobre o tratamento de dados pessoais, exigindo transparência e minimização na coleta de dados. Assim, a nova ferramenta foi projetada para respeitar a privacidade dos usuários, garantindo a conformidade com a LGPD e seus princípios, como a necessidade e a adequação na coleta de dados.

No entanto, até o presente momento, não houve avaliações registradas através do sistema Fala.BR. Este cenário pode ser atribuído a um período de adaptação dos usuários à



**ESTADO DE MATO GROSSO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ  
OUVIDORIA GERAL**

nova ferramenta. Espera-se que, à medida que os cidadãos se familiarizem com o sistema Fala.BR, eles comecem a utilizar ativamente o recurso de avaliação, permitindo à Ouvidoria coletar dados valiosos sobre a satisfação do usuário, sempre em conformidade com os padrões de proteção de dados estabelecidos pela LGPD.

## **9 OBSERVAÇÕES**

As análises dos dados coletados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá revelam a importância contínua de promover a conscientização sobre as atividades da Ouvidoria dentro da própria instituição. Há uma necessidade evidente de intensificar os esforços de divulgação, visando engajar mais profundamente os servidores e colaboradores. O objetivo é fortalecer a percepção da Ouvidoria como um canal oficial e eficaz de comunicação, incentivando sua utilização tanto para a gestão interna quanto para o diálogo com o público externo.

Para o ano de 2024, a perspectiva é que a Ouvidoria continue a evoluir na qualidade e eficiência de seu trabalho, mantendo-se como uma entidade independente e ágil. Este avanço visa reforçar o vínculo entre os usuários dos serviços públicos e a instituição, assegurando que todas as manifestações recebidas sejam tratadas com imparcialidade e independência. O foco será em garantir que a voz dos cidadãos e dos servidores seja não apenas ouvida, mas também considerada de forma construtiva na melhoria contínua dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Cuiabá.

## **10 OBJETIVO**

Este relatório tem a finalidade de apresentar um balanço detalhado das atividades realizadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá no ano de 2023. O documento abrange não apenas as demandas típicas da Ouvidoria, mas também inclui um relato das responsabilidades assumidas em relação à Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), ao Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), à implementação do Plano de Dados



**ESTADO DE MATO GROSSO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ  
OUVIDORIA GERAL**

Abertos, à atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, à coordenação do Conselho de Usuários e ao desenvolvimento do Plano de Maturidade da Ouvidoria. Desta forma, o relatório atende às exigências normativas vigentes e reflete o compromisso contínuo da Ouvidoria com a transparência e a eficiência.

## **11 DO ENCAMINHAMENTO**

O relatório da Ouvidoria seguirá os seguintes procedimentos de encaminhamento:

- I. Será encaminhado à autoridade máxima do órgão ao qual a unidade de Ouvidoria está vinculada, assegurando assim a adequada supervisão e avaliação a nível institucional.
- II. Será disponibilizado de forma integral na internet, proporcionando acesso público e transparente a todas as informações contidas, em consonância com os princípios da transparência e do acesso à informação.

Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá, 18 de janeiro de 2024.

**Vanuza Rodrigues de Jesus Galiciani**  
**Ouvidora Geral – Câmara Municipal de Cuiabá**

Odenilton Júnior Ferreira dos Santos

Técnico Legislativo

Responsável pela extração de dados e elaboração de relatórios