

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL

EXERCÍCIO DE 2022





Sumário

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



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 possui função de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes, a Câmara Municipal de Cuiabá e seus vereadores. Desse modo, a Ouvidoria é uma interlocutora entre o cidadão e a administração pública. Tem por finalidade 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.

O objetivo é identificar a realidade atual dos cidadãos, analisar, orientar e encaminhar a demanda às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares.

A Ouvidoria não deve ser confundida com o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente nem com a Corregedoria um órgão de investigação que apura e resolve conflitos. A função maior da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos setores competentes.

2 CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações na Ouvidoria são recebidas em diferentes canais, sendo a maior parte por meio do formulário eletrônico disponível no portal *web* da Ouvidoria, mas também por *e-mail*, telefone, WhatsApp e ainda de modo presencial.

Formulário eletrônico do Portal*Web*:

https://www.gp.srv.br/adm_cuiabacm/ouvidoria

E-mail da Ouvidoria: ouvidoria@camaracuiaba.mt.gov.br

Telefone: (65) 3617-1571

WhatsApp: (65) 99262-4123



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

O atendimento presencial é realizado em uma sala própria nas dependências da instituição, no endereço: Praça Moreira Cabral, S/N, Centro - Cuiabá/MT. CEP: 78020-010.

3 QUADRO FUNCIONAL

Os servidores que por algum período estiveram lotados na Ouvidoria no ano de 2022, foram os que estão listados no quadro a seguir.

Quadro profissional da Ouvidoria		
I.	Ariana Anaina de Araújo e Silva	Ex-Ouvidora Geral
II.	Júlio César Maia Pereira	Ouvidor Geral
III.	Odenilton Junior Ferreira dos Santos	Técnico Legislativo
IV.	Joéli Prudenciano	Ex-Estagiária de Direito
V.	Gilmar José da Silva Júnior	Estagiário de Direito

Fonte: Ouvidoria (2022)

Vale observar, que a Ouvidora Ariana Anaina de Araújo e Silva esteve na função entre os meses de (Janeiro/Agosto), enquanto que o Ouvidor Júlio César Maia Pereira nos meses de (Setembro/Dezembro) do ano de 2022.

4 ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Apresentamos a seguir, os resultados e análises referente aos atendimentos realizados pela Ouvidoria no exercício do ano de 2022, em cumprimento a suas atribuições.

Vale observar, que eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial, são inseridas manualmente no sistema eletrônico para tramitação conforme as demais.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

No período compreendido entre 01 de janeiro a 30 de junho de 2022 (1º Semestre), a Ouvidoria registrou um total de 45 manifestações. No 2º semestre, do dia 01 de julho a 31 de dezembro de 2022, foram registradas 37 manifestações. Desse modo, em 2022, foi registrado um total de 82 manifestações que estão apresentadas no quadro a seguir, discriminadas conforme seus respectivos tipos (categorias).

MANIFESTAÇÕES POR TIPOS (SEMESTRAL)				
1º Semestre			2º Semestre	
01/01/2022 a 30/06/2022			01/07/2022 a 31/12/2022	
Informação	13		Informação	11
Reclamação	08		Reclamação	09
Consulta	07		Denúncia	07
Outros	07		Outros	03
Sugestão	06		Crítica	03
Denúncia	04		Elogio	02
Crítica	00		Sugestão	01
Elogio	00		Consulta	01
Subtotal	45		Subtotal	37
Total				82

Fonte: Ouvidoria (2022)



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

No quadro a seguir, apresentamos os dados consolidados em seus respectivos tipos para o período anual.

MANIFESTAÇÕES POR TIPOS (ANUAL)	
Informação	24
Reclamação	17
Denúncia	11
Outros	10
Consulta	08
Sugestão	07
Crítica	03
Elogio	02
Total	82

Fonte: Ouvidoria (2022)

Conforme mencionado anteriormente, os dados informados foram coletados a partir do sistema eletrônico utilizado no tratamento das demandas, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações.

5 ÍNDICE DOS PRAZOS DE RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES

Das 82 (oitenta e dois) manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2022, 77 (setenta e sete) foram concluídas dentro do prazo e 05 (cinco) excederam o limite regimental. O tempo médio para conclusão das manifestações ficou em 13 (treze) dias, garantindo assim o cumprimento dos prazos legais estabelecidos na Lei Nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos) para 93% (noventa e três por cento) das demandas.



6 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto aos tipos/assuntos das manifestações apresentadas, a análise qualitativa nos mostra que no âmbito interno a solicitação de informações foi a mais recorrente, seguida de perto por questões referentes aos processos legislativos e sobre a nomeação dos aprovados no concurso público da instituição realizado em 2021. No âmbito mais geral, recebemos diversas manifestações referentes a administração municipal e em alguns casos, até mesmo estadual. Estas envolvem reclamações acerca da prestação de serviços públicos, principalmente obras e saúde, solicitações e mesmo denúncias sobre possíveis práticas de atos irregulares por agentes públicos no exercício de suas funções.

Do total de manifestações recebidas, 26 (vinte e seis) foram realizadas de modo anônimo e 56 (cinquenta e seis) com identificação.

7 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Das 82 (oitenta e dois) manifestações recebidas pela Ouvidoria, 38 (trinta e oito) demandaram encaminhamento para outros setores da instituição, para que fosse tomado providências e/ou oferecido respostas. Das outras 44 (quarenta e quatro), 15 (quinze) foram arquivadas por serem repetidas, insuficientes ou de testes, enquanto as demais foram respondidas pela própria equipe da Ouvidoria.

8 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Em conformidade com a Lei N 13.460/2017, que dispõem sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pelo setor ao cidadão, ao final do primeiro e do segundo semestre, foi efetivada uma pesquisa de satisfação acerca dos serviços prestados pela Ouvidoria.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

A pesquisa foi realizada por meio de um questionário de avaliação padronizado. O formulário digital foi enviado por meio eletrônico, encaminhada para o *e-mail* de cada manifestante que se identificou e disponibilizou o contato.

Para melhor compreensão dos gráficos apresentados a seguir, vale considerar que ao final do período de coleta foram obtidas um total de 22 (vinte e dois) respostas.



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

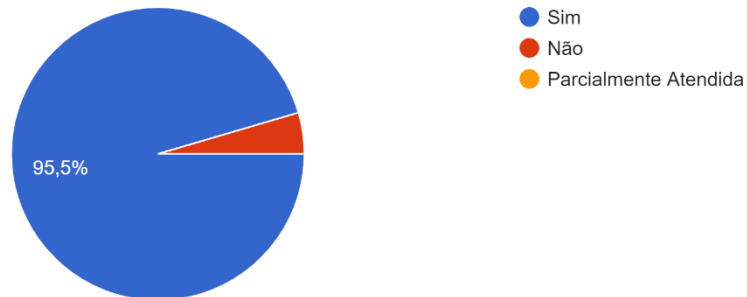
As questões avaliadas foram:

Q1 - A sua demanda foi atendida?

- Sim - 21
- Não - 1
- Parcialmente atendida - 0

A sua demanda foi atendida?

22 respostas



Fonte: Ouvidoria (2022)



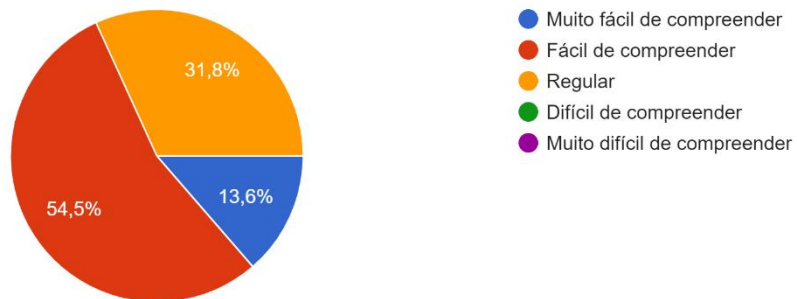
ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

Q2 - A resposta fornecida foi fácil de compreender?

- Muito fácil de compreender - 3
- Fácil de compreender – 12
- Regular – 7
- Difícil de compreender – 0
- Muito difícil de compreender - 0

A resposta fornecida foi fácil de compreender?

22 respostas



Fonte: Ouvidoria (2022)



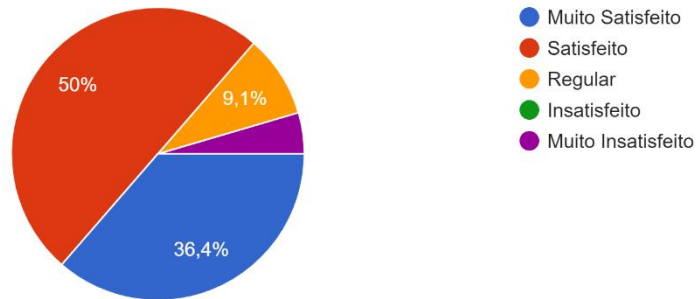
ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

Q3 - Você esta satisfeito(a) com o atendimento prestado?

- Muito Satisfeito - 8
- Satisfeito - 11
- Regular - 2
- Insatisfeito – 0
- Muito Insatisfeito - 1

Você esta satisfeito(a) com o atendimento prestado?

22 respostas



Fonte: Ouvidoria (2022)



9 PROJETOS DE MELHORIAS

Foram solicitadas melhorias para serem realizadas no sistema eletrônico do portal da Ouvidoria, que é desenvolvido e mantido pela empresa COPLAN. A demanda que foi aberta inicialmente no dia 08/11/2021, após diversas reuniões e abertura de ordens de serviços, foi entregue no dia 26/10/2022. Foram solicitadas as seguintes alterações:

- Implementação da avaliação da Ouvidoria pelo manifestante;
- Corrigir falha no encerramento das manifestações, pois a data estava ficando em aberto;
- Melhorias de acessibilidade ao portal da Ouvidoria para pessoas com deficiência (PCD).



10 OBSERVAÇÕES

Nos períodos em que ainda foram necessários medidas para controle da propagação da COVID-19, o trabalho desenvolvido pela unidade da Ouvidoria foi continuado, buscando manter uma atuação plena na atenção, participação e controle social.

As análises dos dados, ainda nos mostram uma necessidade de continuar desenvolvendo um trabalho de divulgação das atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria internamente, de modo que os demais servidores e colaboradores da Câmara Municipal de Cuiabá se sintam cada vez mais à vontade para auxiliar e participar da gestão, utilizando-se da Ouvidoria como canal oficial de comunicação.

Assim para 2023, a perspectiva é que a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários do serviço público, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

11 OBJETIVO

Este relatório, tem por finalidade, prestar contas das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em suas demandas típicas, conforme previsto nas normas vigentes, bem como as atribuições de Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), Plano de Dados Abertos, Carta de Serviços, Conselho de Usuários e Plano de Maturidade da Ouvidoria no ano de 2022.

12 DO ENCAMINHAMENTO

O relatório da Ouvidoria será:



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

- I. Encaminhado à autoridade máxima do órgão que pertence a unidade de Ouvidoria.
- II. Disponibilizado integralmente na internet.

Ouvidoria-geral da Câmara Municipal de Cuiabá, 02 de fevereiro de 2023.

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