



Câmara Municipal de Sorriso

Estado de Mato Grosso

“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”

“Trabalho e respeito ao cidadão”

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA PARLAMENTAR

EXERCÍCIO DE 2021



Câmara Municipal de Sorriso

Estado de Mato Grosso

“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”

“Trabalho e respeito ao cidadão”

Sumário

1 DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	3
2 CANAIS DE ATENDIMENTO	3
3 QUADRO FUNCIONAL	4
4 RELATÓRIOS DE PRODUÇÃO	4
5 DO PRAZO DE RESPOSTA	8
6 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	8
7 DA ANÁLISE DE QUESTÕES RECORRENTES	8
8 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	8
9 PROJETOS EM EXECUÇÃO	9
10 OBSERVAÇÕES	9
11 OBJETIVO	10
12 DO ENCAMINHAMENTO	10



Câmara Municipal de Sorriso

Estado de Mato Grosso

“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”

“Trabalho e respeito ao cidadão”

1 DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Sorriso - MT instituída pela Projeto de Lei nº 066/2015 da Câmara Municipal de Sorriso possui a função de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes, a Câmara Municipal de Sorriso e seus vereadores. 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 fazer 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 um órgão de investigação e prevenção 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 demandas da Ouvidoria são recebidas em diferentes canais, sendo a maior parte por meio do formulário eletrônico disponível no portal *web* da Ouvidoria, mas também por *email*, telefone 0800, WhatsApp e redes sociais da Câmara Municipal de Sorriso.

O atendimento **PRESENCIAL** é realizado nas dependências da instituição, no endereço: Avenida Porto Alegre, nº 2615, Centro, Cx. P. 131- Sorriso/MT. CEP: 78890-000.

Formulário eletrônico do Portal *Web*:

<https://sorriso.mt.leg.br/ouvidoria>

E-mail da Ouvidoria: ouvidoria@sorriso.mt.leg.br



Câmara Municipal de Sorriso

Estado de Mato Grosso

“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”

“Trabalho e respeito ao cidadão”

Telefone:(66) 3544-7200

WhatsApp:(66) 3544-7200

Telefone gratuito: 0800-646-0440

3 QUADRO FUNCIONAL

A servidora que esteve lotada na Ouvidoria no ano de 2021, foi a que está listada no quadro a seguir.

Quadro profissional da Ouvidoria		
I.	Jailine Franciele Frasson Sangion	Ouvidora Geral

Fonte: Ouvidoria (2022)

4 RELATÓRIOS DE PRODUÇÃO

Apresentamos a seguir, o Relatório de Gestão da Ouvidoria da Câmara Municipal de Sorriso referente às atividades realizadas no exercício do ano 2021, em cumprimento a suas atribuições.

Eventuais manifestações recebidas por escrito, em atendimento presencial ou através de ligações via 0800 / whatsApp / telefone, são inseridas manualmente no sistema eletrônico para tramitação.

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.



Câmara Municipal de Sorriso

Estado de Mato Grosso

“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”

“Trabalho e respeito ao cidadão”

No período entre 01 de janeiro a 30 de junho de 2021(1º Semestre), a Ouvidoria registrou um total de 82 manifestações. No 2º semestre, do dia 01 de julho a 31 de dezembro de 2021, foram registradas 72 manifestações. Desse modo, em 2021, foi registrado um total de 154 manifestações apresentadas no quadro a seguir conforme suas categorias.

MANIFESTAÇÕESPOR TIPOS				
1º Semestre			2º Semestre	
01/01/2021 a 30/06/2021			01/07/2021 a 31/12/2021	
Acesso à informação	-		Acesso à informação	-
Consulta	-		Consulta	-
Crítica	-		Crítica	-
Denúncia	25		Denúncia	36
Elogio	-		Elogio	01
Reclamação	50		Reclamação	27
Sugestão	06		Sugestão	08
Outros	-		Outros	-
Subtotal	82		Subtotal	72
Total			154	

Fonte: Ouvidoria (2022)

Conforme mencionado anteriormente, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações, o teor e assunto das demandas podem ser consultadas diretamente com a Ouvidora Parlamentar, a qual encontra-se a total disposição dos usuários dos serviços públicos.

Segue abaixo os gráficos das demandas realizadas.



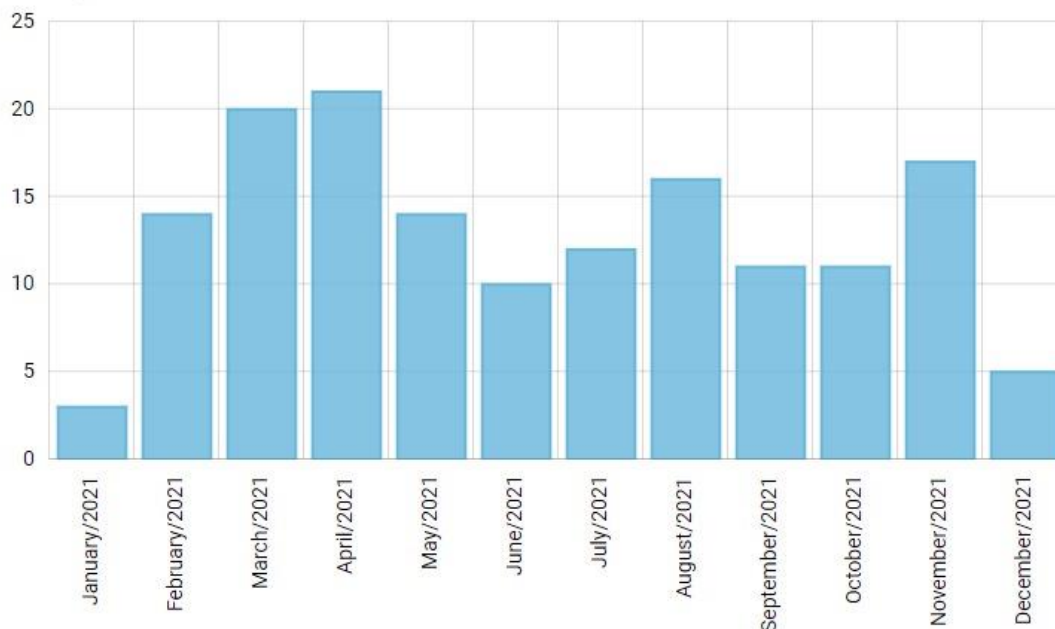
Câmara Municipal de Sorriso

Estado de Mato Grosso

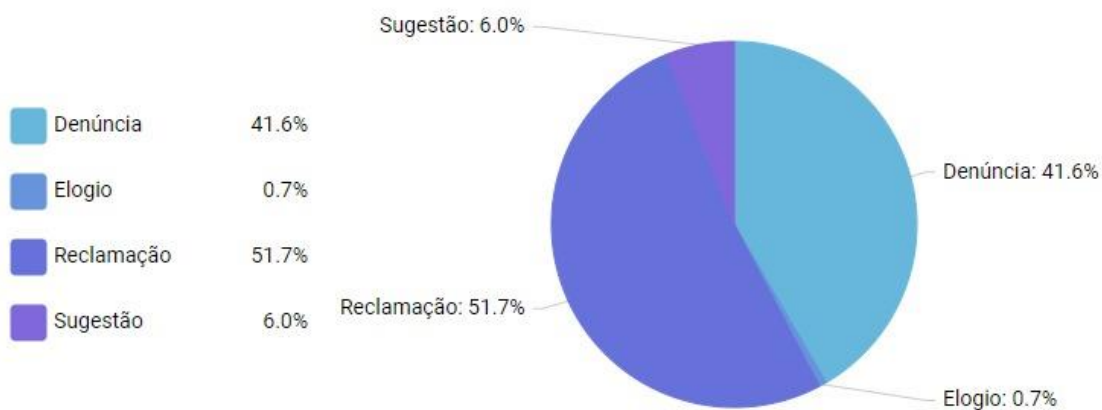
"Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio"

"Trabalho e respeito ao cidadão"

Protocolos por mês/ano



Categoria







Câmara Municipal de Sorriso

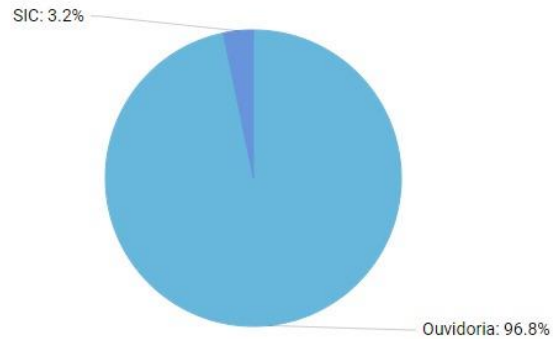
Estado de Mato Grosso

“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”




“Trabalho e respeito ao cidadão”

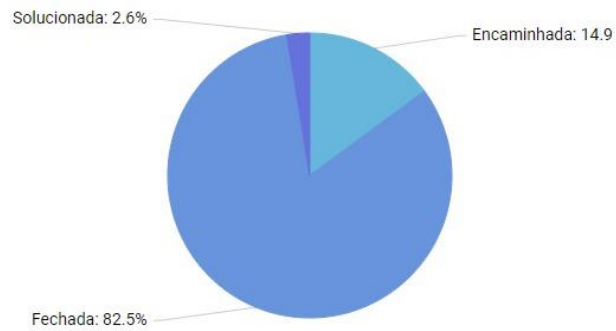
Tipo

	Ouvidoria	96.8%
	SIC	3.2%



Situação

	Encaminhada	14.9%
	Fechada	82.5%
	Solucionada	2.6%



Canal

	Online	100.0%
---	--------	--------



Fonte: Ouvidoria (2022)



Câmara Municipal de Sorriso

Estado de Mato Grosso

“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”

“Trabalho e respeito ao cidadão”

5 DO PRAZO DE RESPOSTA

Após a explanação dos dados gráficos, obtivemos o indicador de que as manifestações foram respondidas em um prazo médio de 11 (onze) dias e, assim podemos afirmar que se cumpriu o prazo estabelecido na Lei nº 13.460/2017.

6 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto aos motivos, às manifestações apresentadas solicitaram atos de fiscalização por parte da administração municipal ante possíveis ilegalidades/irregularidades praticadas por terceiros; informaram acerca de possíveis práticas de atos irregulares por agentes públicos no exercício de suas funções; relataram o descontentamento com atos praticados pela municipalidade; sugeriram melhorias em serviços públicos; solicitaram melhorias na prestação de serviços públicos e elogiaram a prestação de serviços públicos/atendimentos.

7 DA ANÁLISE DE QUESTÕES RECORRENTES

Quanto às questões recorrentes, houve um maior número de manifestações envolvendo: denúncia em desfavor da saúde pública; reclamações e denúncias quanto a lotes vazios com mato e focos de dengue; solicitação do aumento de transporte público; limpeza urbana de praças/parques florestais, questionamentos sobre colaboradores e atendimentos da Câmara Municipal de Sorriso 2021.

8 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Na maioria dos casos, as manifestações foram solucionadas obtendo informações em outros setores da própria instituição e junto a Prefeitura Municipal de Sorriso.



Câmara Municipal de Sorriso

Estado de Mato Grosso

“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”

“Trabalho e respeito ao cidadão”

9 PROJETOS EM EXECUÇÃO

A Ouvidoria está com os seguintes projetos em execução:

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

10 OBSERVAÇÕES

Necessário frisar que a pandemia da COVID-19, trouxe em razão do distanciamento físico, alterações na formatação da realização do trabalho. Fazendo com que as pessoas utilizassem mais os meios digitais do que os meios físicos / presenciais disponíveis. Ferramentas digitais então foram desenvolvidas entre os anos de 2020 e melhoradas em 2021 para facilitar e melhorar o atendimento às demandas dos usuários do serviço público.

Contudo, apesar de todo o esforço da equipe, que sucedeu no alcance dos resultados apresentados e a plena atuação no desafiante período, o acúmulo de atribuições e responsabilidades designadas à unidade tiveram impacto na celeridade do atendimento às demandas dos usuários do serviço público.

No âmbito da Ouvidoria internamente, será necessário ser desenvolvido divulgação para que os servidores e colaboradores da Câmara Municipal de Sorriso se sintam cada vez mais à vontade para auxiliar e participar da gestão, utilizando-se da Ouvidoria como canal oficial de comunicação. Assim, para 2022, a perspectiva é que a Ouvidoria da Câmara Municipal de Sorriso 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.



Câmara Municipal de Sorriso

Estado de Mato Grosso

“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”

“Trabalho e respeito ao cidadão”

11 OBJETIVO

Este relatório, tem por finalidade, prestar contas das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em suas demandas típicas, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017, 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 da Ouvidoria no ano de 2021.


12 DO ENCAMINHAMENTO

O relatório da Ouvidoria será:

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

Sorriso, 04 de abril de 2022.

Atenciosamente,



JAILINE FRASSON SANGION
Ouvidora Parlamentar