



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 2023



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>



Câmara Municipal de Sorriso

Estado de Mato Grosso

“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”

“Trabalho e respeito ao cidadão”

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

Telefone:(66) 3545-7200

WhatsApp:(66) 3545-7200

Telefone gratuito: 0800-646-0440

3 QUADRO FUNCIONAL

A servidora que esteve lotada na Ouvidoria no ano de 2023, foi a que está listada no quadro a seguir.

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

Fonte: Ouvidoria (2024)

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 2023, 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 2023 (1º Semestre), a Ouvidoria registrou um total de 63 manifestações. No 2º semestre, do dia 01 de julho a 31 de dezembro de 2023, foram registradas 54 manifestações. Desse modo, em 2023, foi registrado um total de 117 manifestações apresentadas no quadro a seguir conforme suas categorias.

MANIFESTAÇÕESPOR TIPOS			
1º Semestre		2º Semestre	
01/01/2023 a 30/06/2023		01/07/2023 a 31/12/2023	
Acesso à informação	03	Acesso à informação	05
Consulta	-	Consulta	-
Crítica	-	Crítica	-
Denúncia	38	Denúncia	34
Elogio	-	Elogio	01
Reclamação	19	Reclamação	12
Sugestão	03	Sugestão	01
Outros	-	Outros	-
Subtotal	63	Subtotal	54
Total			117

Fonte: Ouvidoria (2023)

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.



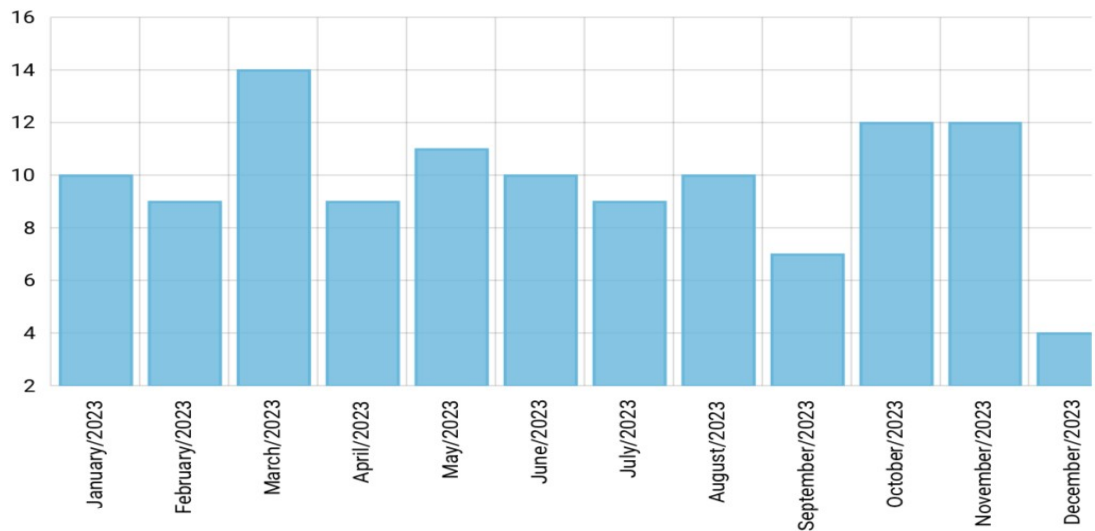
Câmara Municipal de Sorriso

Estado de Mato Grosso

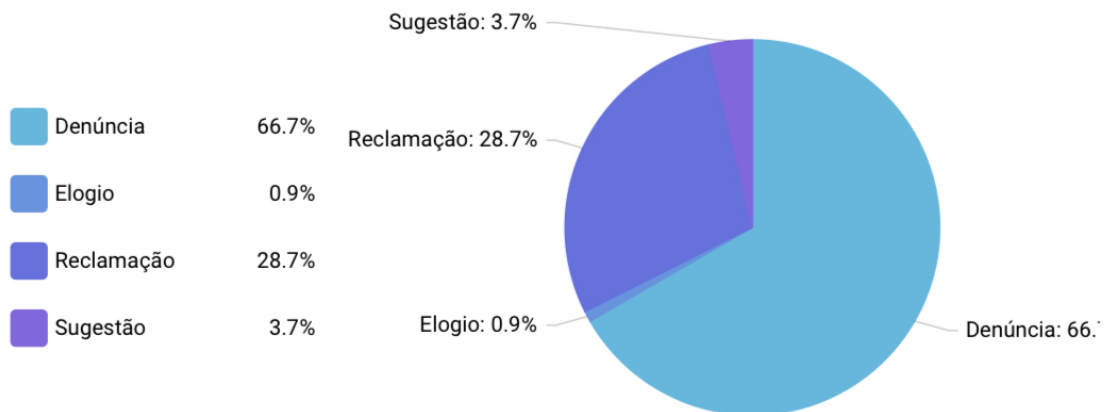
“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”

“Trabalho e respeito ao cidadão”

Protocolos por mês/ano



Categoria





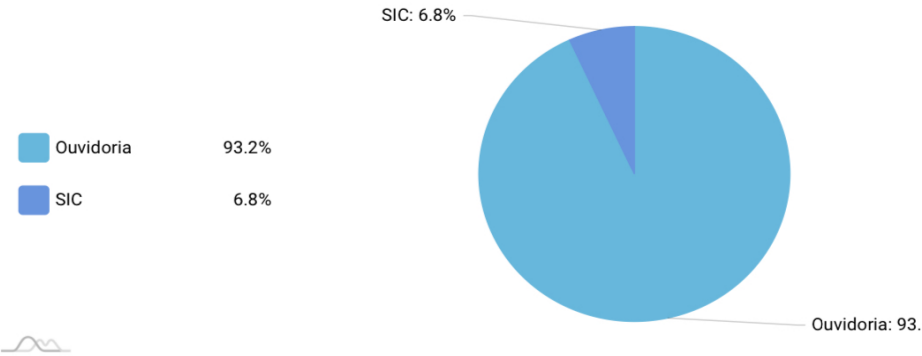
Câmara Municipal de Sorriso

Estado de Mato Grosso

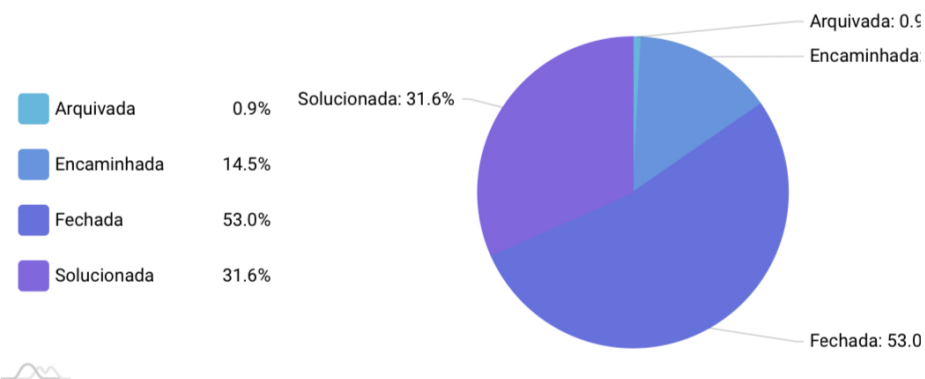
“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”

“Trabalho e respeito ao cidadão”

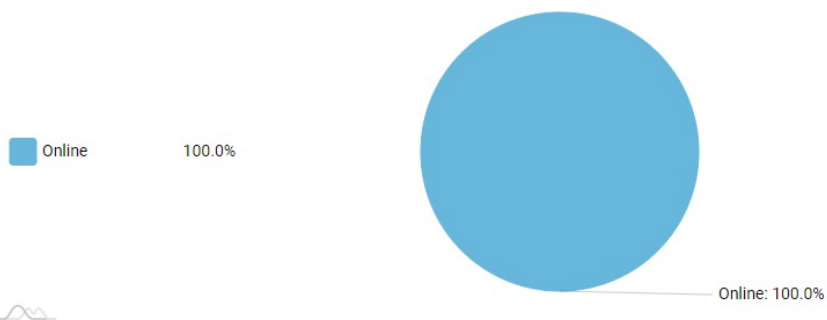
Tipo



Situação



Canal



Fonte: Ouvidoria (2024)

Obs.: Os atendimentos presenciais são cadastrados no sistema “Online”.



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 2023.

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 DE MELHORIAS

A Ouvidoria implantou em 2023 os seguintes projetos de melhorias:

- Implementação da avaliação da Ouvidoria pelo manifestante;
- Implantação do Whatsapp Business, divulgação nas redes sociais (Instagram e Facebook).
- Campanhas de divulgação no sítio da página da Câmara Municipal de Sorriso.

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.

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 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.

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



Câmara Municipal de Sorriso

Estado de Mato Grosso

“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”

“Trabalho e respeito ao cidadão”

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:

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

Sorriso, 22 de março de 2024.

Atenciosamente,

JAILINE FRASSON SANGION

Ouvidora Parlamentar