



# 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 2022**



# 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 PortalWeb:

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

*E-mail* da Ouvidoria: [ouvidoria@sorriso.mt.leg.br](mailto: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 2022, foi a que está listada no quadro a seguir.

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

Fonte: Ouvidoria (2023)

## 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 2022, 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 2022 (1º Semestre), a Ouvidoria registrou um total de 105 manifestações. No 2º semestre, do dia 01 de julho a 31 de dezembro de 2022, foram registradas 65 manifestações. Desse modo, em 2022, foi registrado um total de 170 manifestações apresentadas no quadro a seguir conforme suas categorias.

MANIFESTAÇÕESPOR TIPOS			
1º Semestre		2º Semestre	
01/01/2022 a 30/06/2022		01/07/2022 a 31/12/2022	
Acesso à informação	09	Acesso à informação	03
Consulta	-	Consulta	-
Crítica	-	Crítica	-
Denúncia	47	Denúncia	37
Elogio	-	Elogio	-
Reclamação	41	Reclamação	24
Sugestão	08	Sugestão	01
Outros	-	Outros	-
<b>Subtotal</b>	<b>105</b>	<b>Subtotal</b>	<b>65</b>
<b>Total</b>			<b>170</b>

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.



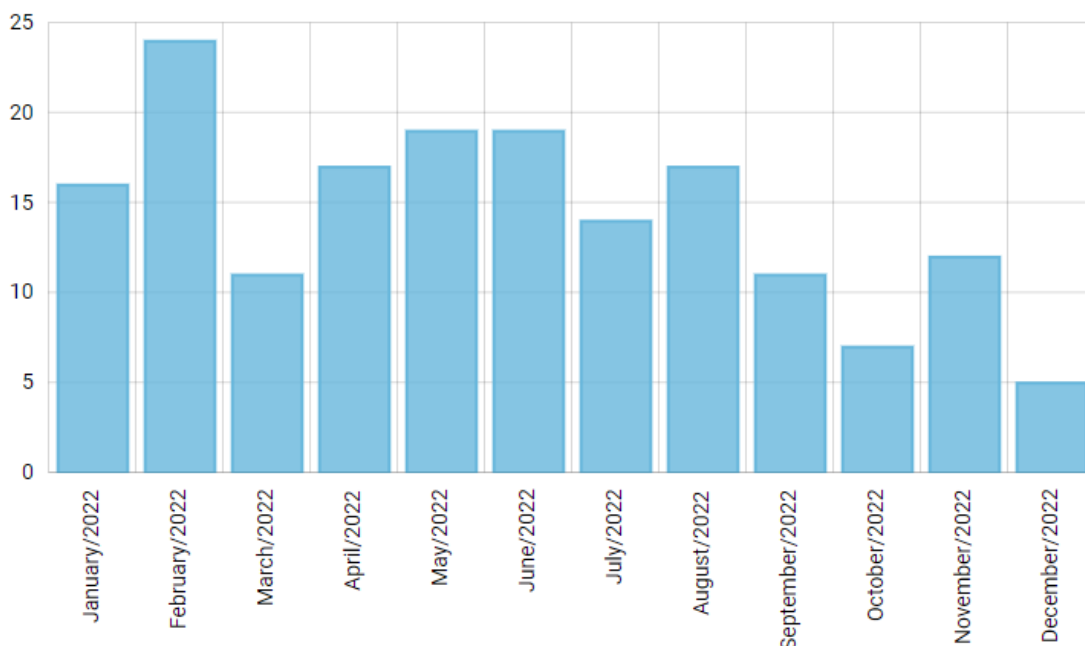
# Câmara Municipal de Sorriso

Estado de Mato Grosso

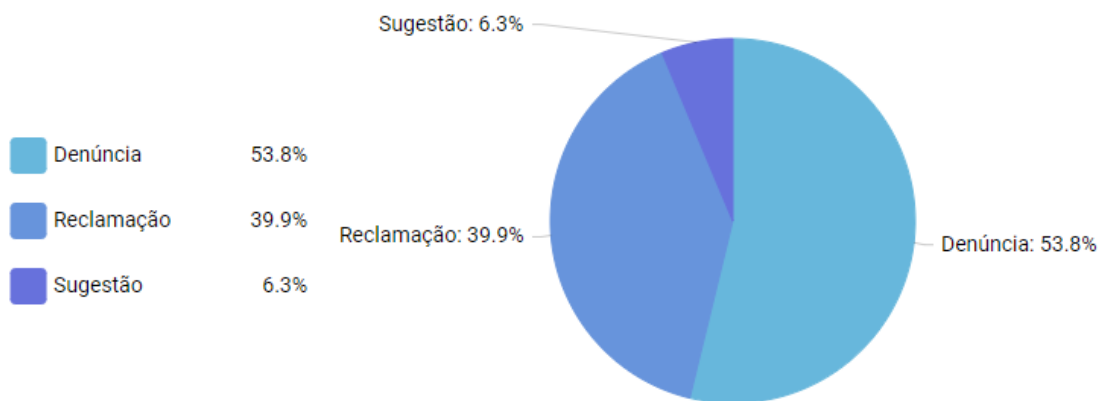
*“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”*

*“Trabalho e respeito ao cidadão”*

Protocolos por mês/ano



Categoria







# Câmara Municipal de Sorriso

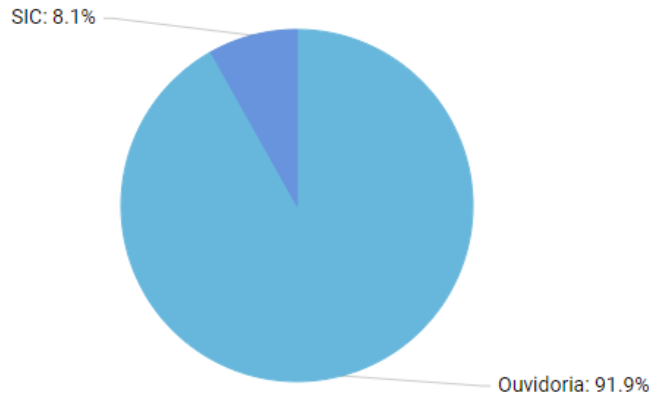
Estado de Mato Grosso

*“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”*




*“Trabalho e respeito ao cidadão”*

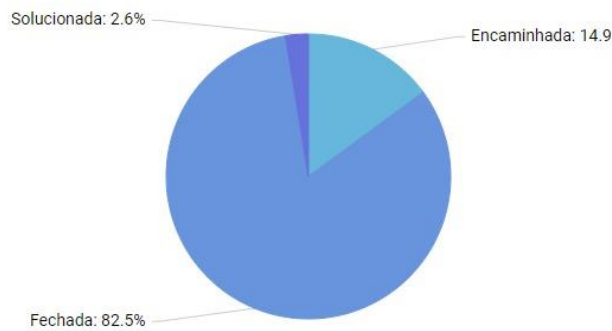
## Tipo

	Ouvidoria	91.9%
	SIC	8.1%



## Situação

	Encaminhada	14.9%
	Fechada	82.5%
	Solucionada	2.6%



## Canal

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



Fonte: Ouvidoria (2023)

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 2022.

## **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 2022 os seguintes projetos de melhorias:

- Implementação da avaliação da Ouvidoria pelo manifestante;
- 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.

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 como as atribuições de Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Monitoramento da Lei de



# Câmara Municipal de Sorriso

Estado de Mato Grosso

*“Sorriso: A Capital Nacional do Agronegócio”*

*“Trabalho e respeito ao cidadão”*

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, 04 de abril de 2022.

Atenciosamente,

**JAILINE FRASSON SANGION**

Ouvidora Parlamentar