

CÂMARA MUNICIPAL DE
IPIRANGA DO NORTE/MT
PROTOCOLO
Nº 016 / 2021
EM 18 / 01 / 2021
J. Ari Camp

**RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA – CM
RELATÓRIO DE GESTÃO – EXERCÍCIO 2020
CÂMARA DOS VEREADORES
DO MUNICÍPIO DE IPIRANGA DO NORTE – MT**

A ouvidoria da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte – MT, Em atendimento ao disposto nos arts. 14 e 15 da Lei 13.460/2017, Lei 12.527/2011, Lei Municipal 443/2011, Instrução Normativa SCI N° 003/2016, da qual tem por objetivo assegurar o acesso a informação ao cidadão, estabelecendo mecanismos para o exercício do controle social, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2020 em cumprimento as suas atribuições.

1 - INTRODUÇÃO

A Ouvidora da Câmara municipal de Ipiranga do Norte – MT, foi nomeada através da portaria de n° 10/2015, da qual propiciou discussões e ações com vistas à estruturação da unidade, com a elaboração de normatização interna e planejamento de processos para atender adequadamente a demanda externa recebida. Assim, no exercício de 2016, foi disponibilizada a Instrução Normativa regulamentando internamente as atribuições e funcionamento da Ouvidoria, afirmando sua posição dentro da estrutura da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte - MT e legitimando-a como relevante ferramenta de gestão e participação social.

2 – UNIDADE

A ouvidoria da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte – MT, consta com apenas uma ouvidora.

A referida Unidade tem por atribuição o atendimento tanto das demandas da Lei de Acesso à Informação - LAI quanto das manifestações típicas de Ouvidoria (sugestão, solicitação, denúncia, elogio e reclamação, além do e-Sic).

V

3 - CANAIS DE ATENDIMENTO

3.1 – Ouvidoria

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio do endereço eletrônico ouvidoricmin@hotmail.com, a Unidade disponibiliza de uma interface na internet aos cidadãos, a exemplo do e-SIC. Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são tramitadas através de processo interno.

3.2. Serviço de Informação ao Cidadão As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas, em sua maioria, através do site, com interface disponível na internet em <https://www.ipirangadonorte.mt.leg.br/ouvidoria>.

Uma pequena parcela dos atendimentos ocorre através do e-mail ouvidoriacmin@hotmail.com, quanto aos atendimentos presenciais é praticamente zero, sendo orientado sempre a inserção das manifestações através da interface no site ou no e-SIC, cabendo mencionar que a utilização do aludido sistema é mais benéfica ao cidadão, na medida em que permite o acompanhamento de seu pedido, o controle de prazos de atendimento, Respostas, dentre outras vantagens.

4. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

4.1. Ouvidoria

Tendo em vista a utilização do endereço eletrônico ouvidoriacmin@hotmail.com, como canal primário de acionamento, resta dificultosa a elaboração de relatórios estatísticos, vez que as manifestações dos públicos interno e externo se mesclam com as comunicações de expediente e aquelas relacionadas ao tratamento interno das demandas.

4.2. Serviço de Informação ao Cidadão

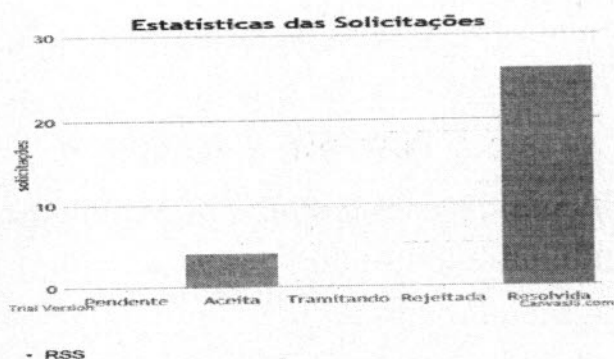
Os dados estatísticos extraídos da ouvidoria do site, trazem os seguintes números:

VP

ANO	1° SEMESTRE	2° SEMESTRE	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS
2019	6	0	6
2020	8	1	9
MÉDIA ANUAL			7,50

Observou-se que em 2020 houve um crescimento na quantidade de manifestações recebidas em relação ao ano anterior.

Todas as manifestações recebidas foram respondidas e algumas tomadas as devidas providências, atendendo o cidadão em tempo hábil. Dentre as manifestações mais recorrentes, enfatizamos o quesito portal transparência.



Fonte: <https://www.ipirangadonorte.mt.leg.br/ouvidoria>

5. DEMONSTRATIVOS QUALITATIVOS

5.1. Ouvidoria

Com a implantação do novo site, o serviço de ouvidoria melhorou gradativamente, após registro da manifestação no site o usuário pode acompanhar todos os tramites do processo até a Resposta final.

Algumas denúncias foram recebidas pela ouvidoria porém não houve identificação correta do usuário estando em desacordo com a Lei Municipal, porém foram respondidas mesmo assim, sendo que algumas denúncias ocorreram de forma caluniosa, ofensivas com o objetivo de atacar a Unidade de Controle Interno do órgão, praticando o denunciante um possível crime de denunciação caluniosa, que deverá ser investigado.

V

Nestes últimos anos não houve quaisquer elogios recebidos pelos canais de atendimento, toda reclamação, denúncia, pedido de acesso a informação é recebido pela ouvidoria e repassada ao chefe do Poder Legislativo para adotar as providências.

A ouvidoria tem atuação ativa, procura fornecer a maior quantidade e qualidade de informações necessárias para conclusão de processos de solicitação de documentos e informações.

5.2. Serviço de Informação ao Cidadão

No portal e-Sic é baixa a demanda, a sociedade em si ainda não tomou ciência do seu papel fundamental perante ao exercício do controle social.

O prazo de resposta ao cidadão não ultrapassou o prazo determinado na Lei, demonstrando a qualidade da atuação do órgão em observância aos termos da LAI.

6. SUGESTÕES

No que se abrange área da ouvidoria, o chefe do Poder Legislativo, poderia realizar ações que incentivasse a população a utilizar-se dos canais disponíveis para acesso a informação, reclamações, elogios denúncias.

Para aumento da eficiência e conseqüente satisfação do público, algumas medidas se mostram necessárias para o exercício de 2021:

- a) estruturação da Ouvidoria;
- b) Capacitação da Unidade;
- c) Implementação de regras condizentes a legislação pertinente.

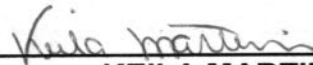
Atendidas essas necessidades básicas, interessante se faz a difusão de informações e treinamentos a todas as unidades da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte – MT, para sensibilizar o público interno às boas práticas nos serviços ao cidadão, o que pode ser iniciado por meio de canais de Ensino à Distância, bem como de oficinas presenciais regionalizadas.

Também cabe o reconhecimento interno da Ouvidoria como ferramenta de gestão, sugerindo-se sua inserção nas discussões relacionadas aos serviços prestados à sociedade, para que possam ser também trazidas ao processo decisório as contribuições da sociedade.

No mais cabe ressaltar que o incentivo ao controle social é de suma importância, pois o usuário do serviço público pode manifestar, quanto ao serviço fornecido pela administração pública, cabendo a ele o dever de fiscalizar a aplicação dos recursos públicos.

Neste ato encaminho o Relatório de gestão, referente ao exercício de 2020, do qual deverá ser disponibilizado integralmente na internet, em conformidade com o Art. 15, inciso II da Lei 13.460/2017.

Ipiranga do Norte – MT, 18 de Janeiro de 2021.



KEILA MARTIM
Ouvidora Câmara Municipal
Portaria nº 10/2015