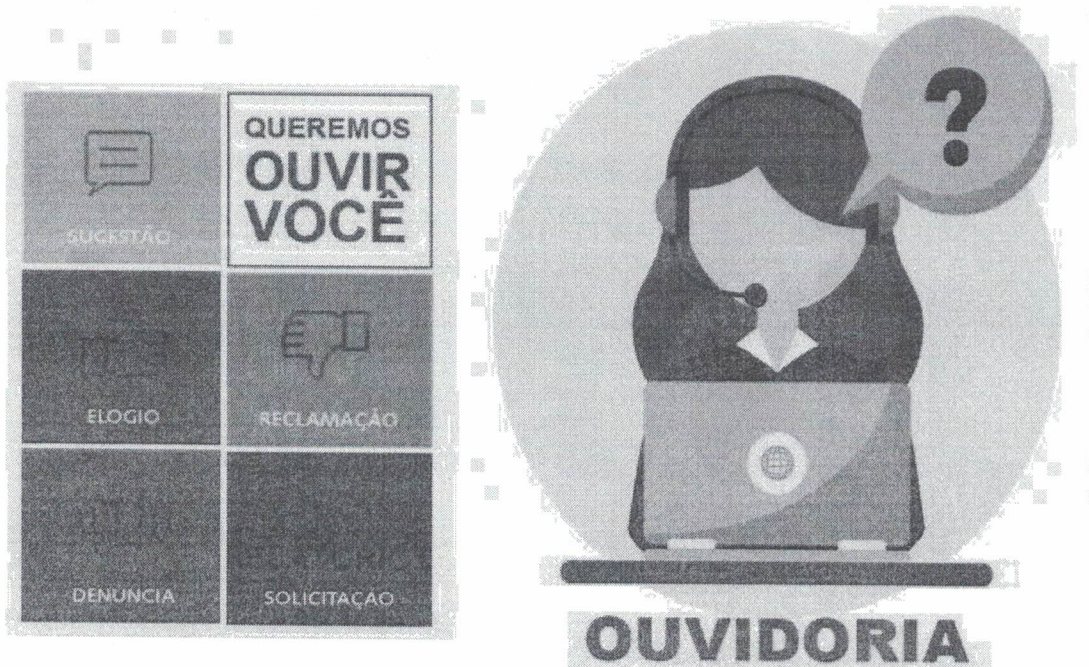




CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA MARINGÁ – MT
UNIDADE DE CONTROLE INTERNO LEGISLATIVO
SISTEMA DE OUVIDORIA – SOV
OUVIDORIA LEGISLATIVA

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - 2025



Nilziane R. S. Montandon
Diretora de Dep. Adm. Geral
Portaria nº: 011/2023

FEVEREIRO DE 2025

Recbi 14/02/2025

Reckone

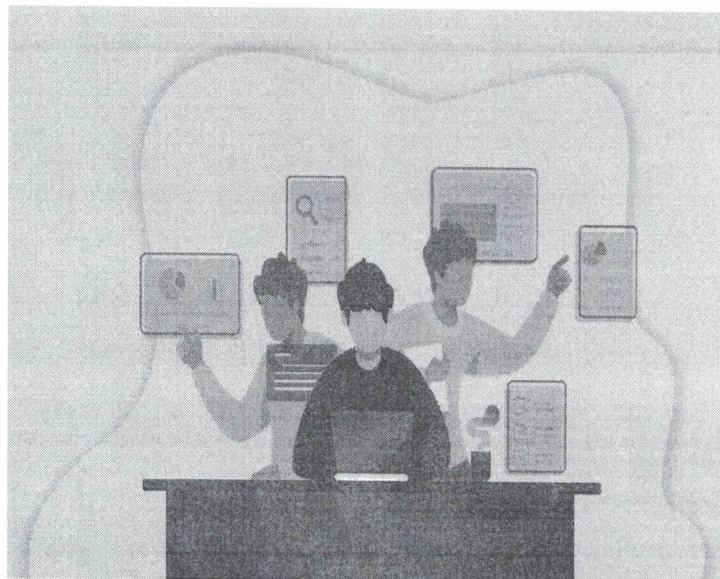


CONTEÚDO

Introdução	03
Canais de Comunicação	04
a) Ouvidoria On Line	04
b) E-mail Institucional	04
c) Correspondência.....	04
d) Presencial.....	04
Horário de Atendimento	04
Tipos de Manifestações	04
Da Base legal	05
Lei de Criação da Ouvidoria.....	05
Relatório de Gestão	05
Conceito e Base Legal	05
Quantidade de manifestações recebidas.....	06
Providências adotadas pela administração.....	07
Status das Manifestações	07
Proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias	07
Considerações Finais.....	08

1. INTRODUÇÃO

Em atendimento ao art. 14, II e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos – CDU) e Nota Técnica nº 2/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT, apresentamos o **Relatório de Gestão Anual - Ouvidoria** da Câmara Municipal de Nova Maringá-MT, referente ao período de **janeiro a dezembro de 2024**.



O Relatório contém as informações de forma consolidada, do ano anterior, acerca das manifestações recebidas, e com base nessas informações, apontaremos falhas e apresentaremos sugestões de melhorias para a prestação de serviços públicos.

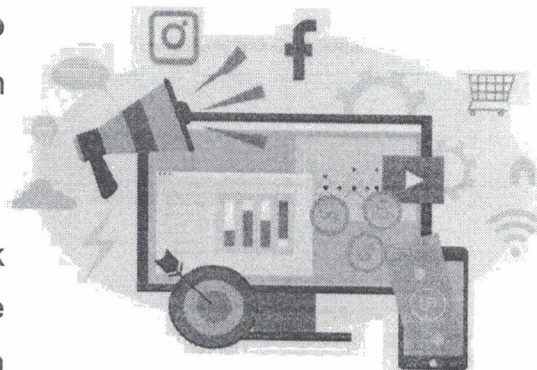
O presente Relatório ainda indicará o **numero de manifestações** recebidas no ano anterior, os **motivos** (tipos), a análise dos **pontos recorrentes** (reiteradas) e as **providências** adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Por fim, após elaboração do presente Relatório, este DEVERÁ ser encaminhado a **autoridade máxima** do órgão (Presidente) e disponibilizado integralmente na **internet**, conforme o link abaixo:

<https://www.novamaringa.mt.leg.br/transparencia/relatorio-de-gestao-ouvidoria>

2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Informa-se que os **Canais de Atendimento** da Ouvidoria Legislativa de Nova Maringá – MT podem ser acessados através de:



a) **On line** através do link <https://www.novamaringa.mt.leg.br>, onde pode-se acessar o canal Fala BR da Controladora Geral da União (CGU).



b) **E-mail Institucional:** ouvidoria@novamaringa.mt.leg.br



c) **Correspondência:** Avenida Amos Bernardino Zanchet, nº 248 Centro, Nova Maringá - MT, CEP: 78.440-000



d) **Atendimento Presencial:** Avenida Amos Bernardino Zanchet, nº 248 Centro Nova Maringá-MT (na sala da Controladoria)



e) **Horário de Atendimento**

das 07 às 11 horas
de Segunda à Sexta-feira

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De acordo com o Decreto Federal nº 9.492/2018, o Usuário de Serviço Público poderá manifestar através de:

a) **reclamação** - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

b) **denúncia** - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

c) **elogio** - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

d) **sugestão** - apresentação de ideia ou formulação de proposta de



aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública;

e) solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública;

f) Solicitação de Acesso à Informação e/ou Documentos – pedido contendo a identificação do requerente e a especificação da informação requerida (art. 9º da Lei Federal nº 12.527/2011).

4. DA BASE LEGAL

Da Lei de Criação da Ouvidoria

- **LEI Nº 843, DE 14 DE JULHO DE 2015** – Dispõe sobre a Criação da Ouvidoria do Legislativo de Nova Maringá - Estado do Mato Grosso.

<http://leismunicipa.is/pdnxw>

- **LEI Nº 842, DE 14 DE JULHO DE 2015** - Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, inciso II do § 3º do artigo 37 e no § 2º do artigo 216 da Constituição Federal no Poder Legislativo do município de Nova Maringá/MT.

<http://leismunicipa.is/xpwne>

- **RESOLUÇÃO Nº 03/2022, DE 28 DE ABRIL DE 2022** - Dispõe sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do Poder Legislativo de Nova Maringá/MT e dá outras providências”.

5. RELATÓRIO DE GESTÃO

Conceito e Base Legal

Compete as ouvidorias, com vistas à realização de seus objetivos, elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações acerca das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (art. 14, I da Lei nº 13.460/2017).



O relatório de gestão deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e eventuais as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas (art. 15 da Lei nº 13.460/2017).

Por fim, o Relatório de Gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

6. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2024



No exercício de 2024 a Ouvidoria Legislativa recebeu duas manifestações, ambas sobre acesso à Informação.



7. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

No que se refere as providências adotadas pela administração, destacamos as demandas recorrentes encaminhadas como manifestação na Ouvidoria, as quais foram realizadas as seguintes medidas:

Ambas as manifestações são de Acesso a Informação, sendo que uma não era de competência do Legislativo Municipal e a outra era sobre Legislação ao qual foi respondida corretamente .

8. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Recebida a manifestação, a Ouvidoria procede a análise prévia e, se necessário, a encaminha às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

Cumprir informar que a Decisão Administrativa Final é o ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

Desta forma, registra-se que **100% das manifestações foram concluídas e** apresentadas as Decisões Administrativas Final com a respectiva Resposta Conclusiva.

9. PROPOSTA DE APERFEICOAMENTO E SUGESTÃO DE MELHORIAS

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

Para aumento da eficiência e consequente satisfação do público, algumas medidas se mostram necessárias para o exercício de 2025.

- a) Estruturação da Ouvidoria;
- b) Capacitação da Unidade;
- c) Implementação de regras condizentes a legislação pertinente, principalmente para se adequar conforme a NOTA TÉCNICA N° 02/2021 emitida pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.
- d) Providenciar um número de whatsapp tendo em vista que a telefonia fixa não funciona mais no município.



10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com propósito de atender sempre de melhor forma possível, a Ouvidoria trabalha autonomamente, com transparência e independência acolhendo e respeitando os cidadãos que procuram seus serviços, garantindo o sigilo dos dados do(a) manifestante e garantindo também o direito à resposta.

Nesse sentido esta Ouvidoria procura sempre dialogar com os diversos setores envolvidos nos trâmites das manifestações recebidas no sentido de atentar para o cumprimento dos prazos legais, bem como a importância deste órgão como ferramenta de participação social.

O sistema Fala.BR se mostrou uma ferramenta tecnológica de extrema importância para a participação social, que após registro da manifestação no site o usuário pode acompanhar todos os trâmites do processo até a resposta final. Porém vimos que muitos cidadãos ainda possuem dificuldade em utilizar estes canais, fazendo com que muitas suas manifestações erroneamente para órgãos distintos, sendo demandas que não compete a Câmara Municipal.

Nota-se maior participação dos cidadãos após a implantação do novo sistema, a confiabilidade nos sistema dos Governo Federal fez com que muitos confiasse mais na Ouvidoria Municipal.

No mais, cabe ressaltar que o incentivo ao controle social é de suma importância, pois o usuário do serviço público pode manifestar, quanto aos serviços 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 2024, do qual deverá ser disponibilizado integralmente na internet, conforme o Art. 15, inciso II da Lei 13.460/2017.

Nova Maringá/MT 14 de fevereiro de 2025


ELIANE APARECIDA DA CRUZ

Controladora Interna e Ouvidora

Matricula: 071