



ESTADO DE MATO GROSSO  
PODER LEGISLATIVO  
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA  
MARINGÁ  
OUVIDORIA



RELATÓRIO ANUAL DO EXERCÍCIO DE 2023 –  
OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA MARINGÁ-MT

A ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Maringá/MT, criada pela Lei Municipal nº 843 de 14 de Julho de 2015, da qual tem por objetivo assegurar o acesso a informação ao cidadão, estabelecendo mecanismos para o exercício do controle social, apresenta o Relatório Anual referente às atividades realizadas no exercício de 2023 em cumprimento as suas atribuições.

### 1 – INTRODUÇÃO

A Ouvidora da Câmara Municipal de Nova Maringá / MT, foi nomeada através da portaria nº 009/2018, da qual propiciou discussões e ações com vistas à estruturação da unidade, possibilitando assim a gestão e participação social.

A Carta de Serviços aos Usuários foi criada através da Resolução 03/2022, onde ela pode ser acessada através do site, com a interface disponível na internet em <https://www.novamaringa.mt.leg.br/transparencia/carta-de-servicos-ao-usuario>.

### 2 – UNIDADE

A ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Maringá / 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).

### 3 – CANAIS DE ATENDIMENTO

#### 3.1 – Ouvidoria

As demandas da Ouvidoria são recebidas através do site, com a interface disponível na internet em <http://www.camaranovamaringa.mt.gov.br/ouvidoria>, no e-mail através do



ESTADO DE MATO GROSSO  
PODER LEGISLATIVO  
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA  
MARINGÁ  
OUVIDORIA



endereço ouvidoria@novamaringa.mt.leg.br e por telefone através do número (66) 3537-1105, ou presencial de segunda a sexta-feira entre os horários das 07h00min as 11h00min, diretamente na sede dessa Casa de Leis, no endereço Avenida Amos Bernardino Zanchet, 248, Centro.

### 3.2 Serviço de Informação ao Cidadão.

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas através do site, com a interface disponível na internet em <https://www.novamaringa.mt.leg.br/ouvidoria>, e pelo e-mail ouvidoria@novamaringa.mt.leg.br.

## 4 – DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A ouvidoria legislativa recebeu durante o exercício de 2023 as seguintes manifestações.

| Situação  | PROTOCOLO        | Tipo                | Assunto                       | Data de Abertura |
|-----------|------------------|---------------------|-------------------------------|------------------|
| Concluída | 3464202300000490 | Reclamação          | Educação Básica               | 21/03/2023       |
| Concluída | 3464202300000570 | Acesso à Informação |                               | 03/06/2023       |
| Concluída | 3464202300000650 | Acesso à Informação |                               | 20/07/2023       |
| Concluída | 3464202300000730 | Solicitação         |                               | 23/08/2023       |
| Concluída | 3464202300000810 | Comunicação         | Alimentação Animal            | 30/10/2023       |
| Concluída | 3464202300000900 | Comunicação         | Defesa e vigilância sanitária | 09/11/2023       |

## 5 – DEMONSTRATIVOS QUALITATIVOS

### 5.1. Ouvidoria

No exercício de 2023 a Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Maringá/MT aderiu a Rede Nacional de Ouvidoria, o aderir à Rede Nacional de Ouvidorias que automaticamente passamos a integrar o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias PROFORT, cujo objetivo é apoiar os membros da Rede na execução das atividades de ouvidoria, por meio do fomento:



ESTADO DE MATO GROSSO  
PODER LEGISLATIVO  
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA  
MARINGÁ  
OUVIDORIA



- I. à integração das atividades de ouvidoria;
- II. ao aperfeiçoamento da gestão de processos;
- III. ao uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações dos cidadãos;
- IV. ao intercâmbio de informações e de experiências entre as ouvidorias; e
- V. à capacitação de agentes públicos nas atividades de ouvidoria.

Também houve a adesão ao sistema disponibilizado pela CGU (Controladoria Geral da União) o Fala BR. Ocorreu aumento de registro de manifestações, mostrando que a adesão ao Fala BR trouxe mais visibilidade e segurança aos cidadãos para utilizar os canais da Ouvidoria.

Nos últimos anos as manifestações recebidas foram de solicitação de documentos e denúncias direcionadas ao executivo municipal, não houve recebimento de elogios, todas as manifestações recebidas pela ouvidoria são repassadas para o chefe do Poder Legislativo para adotar as providências cabíveis.

A ouvidoria tem atuação ativa, procurando fornecer a maior quantidade e qualidade de informações necessárias para a conclusão das demandas.

## 6. SUGESTÕES

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 2023.

- a) Estruturação da Ouvidoria;
- b) Capacitação da Unidade;



ESTADO DE MATO GROSSO  
PODER LEGISLATIVO  
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA  
MARINGÁ  
OUVIDORIA



- c) Implementação de regras condizentes a legislação pertinente, principalmente para se adequar conforme a NOTA TÉCNICA Nº 02/2021 emitida pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

Neste ato encaminho o Relatório Anual da Ouvidoria referente ao exercício de 2023 para publicação.

Nova Maringá, 11 de Janeiro de 2024.

  
**Eliane Aparecida da Cruz**  
Ouvidora Legislativa