



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA M. DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT
PALACIO SAMITA PARREIRA ALMEIDA
CNPJ: 33.000.662/0001-10

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - OUVIDORIA
2022

CÂMARA MUNICIPAL DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA M. DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT
PALACIO SAMITA PARREIRA ALMEIDA
CNPJ: 33.000.662/0001-10

1. Estrutura e atuação da ouvidoria

A ouvidoria foi instituída na Câmara Municipal de Pontal do Araguaia-MT pela resolução nº 005/13, tendo por objetivo assegurar de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes do Poder Legislativo Municipal.

Em maio de 2019 fizemos adesão a Rede Nacional de Ouvidoria, do qual usamos como ferramenta e plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação.

Por meio da Portaria nº 004/GP/2022 de 03 de janeiro de 2022, foi nomeada a Servidora Lauriene Eterna Borges Silva para desempenhar as funções de Ouvidora desta Casa de Leis.

Por meio da resolução nº 005/2022 de 08 de dezembro de 2022 foi feita a regulamentação da Lei 13.460/17 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, no âmbito da Câmara Municipal de Pontal do Araguaia.

A ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Câmara Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

2. Canais de Atendimento

Os canais de atendimento da Ouvidoria são:

- a) On line: através do link <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- b) Telefone: (66) 9 3401-2670 (whatsapp)
- c) Email institucional: cmpa.ouvidoria@gmail.com
- d) Presencial e correspondência: Av. Dante Martins de Oliveira, s/n- Araguaia Center, de segunda a sexta das 13:00h as 17:00hs.

3. Tipos de Manifestações

De acordo com o decreto federal nº 9.492/2018, o usuário de Serviço Público poderá manifestar através de:



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA M. DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT
PALACIO SAMITA PARREIRA ALMEIDA
CNPJ: 33.000.662/0001-10

- a) Reclamação – demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização.
- 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 federal;
- e) Solicitação de providências- pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administrativas de esfera pública;
- f) Solicitação de acesso a 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. Demandas Recebidas

As manifestações com conteúdo de sugestões, críticas, elogios, denúncias e reclamações foram encaminhados as unidades diretamente envolvidas quando necessário, para conhecimento e eventuais providências e devolvidas a Ouvidoria para envio de respostas aos cidadãos /usuários, porém não tivemos registros e nem demandas nesta ouvidoria.

Através da plataforma falabr não tivemos nenhuma manifestação registrada em 2022.

5. Providências adotadas pela administração

Recebida a manifestação, a Ouvidoria procede com a análise prévia e encaminha as áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

A resposta das solicitações quando registradas são atendidas e enviadas ao usuário via email e whatsAp a documentação solicitada.

6. Outras atividades

Devido a falta de registro e interesse da população nos serviços da ouvidoria, no mês de novembro para maior divulgação e interesse da



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA M. DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT
PALACIO SAMITA PARREIRA ALMEIDA
CNPJ: 33.000.662/0001-10

população foi desenvolvido e distribuído no município panfletos com QR CODE para ingresso no grupo de whatsapp e aos meios de acesso aos serviços da ouvidoria da Câmara Municipal para registro de manifestação e solicitações nesta Casa de Leis.

É o nosso relatório.

Atenciosamente,

Pontal do Araguaia, 02 de janeiro de 2023.

Lauriene E. Borges Silva
LAURIENE E. BORGES SILVA
OUVIDORA LEGISLATIVA MUNICIPAL
PORT. 004/GP/2022