



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

RELATORIO DE GESTÃO ANUAL - OUVIDORIA
2023



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 de Legalidade, Moralidade e Eficiência dos atos dos agentes do Poder Legislativo Municipal.

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

Por meio da Portaria nº 004/GP/2023 de 02 de Janeiro de 2023, 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

Informa-se que os Canais de Atendimento da Ouvidoria podem ser acessados através de:

- a) **On line** através do link <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- b) **Telefone:** (66) 9 3401-2670 – WhatsApp.
- c) **E-mail Institucional:** cmpa.ouvidoria@gmail.com
- d) **Correspondência:** Av. Dante Martins de Oliveira, s/n- Araguaia Center de segunda a sexta das 13:00h as 17:00h.



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

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;
- 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 administração pública federal;
- 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. Demandas Recebidas

As manifestações com conteúdo de sugestões, Críticas, elogios, denúncias e reclamações foram encaminhadas as unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências e devolvidas a Ouvidoria para envio de respostas aos cidadãos/usuários.

Através da plataforma falabr foram registradas 2 solicitações ao longo de 2023, tratando-se de um pedido de documento (Lei Municipal) e 01 (uma) denuncia relatando falta de energia na Prefeitura impossibilitando o uso dos ar condicionado o que tornava o ambiente insuportável por conta do calor.



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

5. Providências adotadas pela administração

Recebida a manifestação, a Ouvidoria procedeu com a análise prévia e, encaminhou às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

A Resposta da solicitação foi atendida e enviada ao usuário via email e whatsapp a documentação solicitada.

Já a Resposta Conclusiva da Denúncia se deu a partir do momento em que esta Ouvidoria procedeu enviando ao órgão e setor competente que apurando os fatos enviou a esta Casa de Leis resposta das apurações e medidas tomadas, o que foi enviado ao usuário conforme respondido a esta Ouvidoria.

Desta forma, registra-se que em todas as manifestações encaminhadas foram devidamente apresentadas as Decisões Administrativas Final com a respectiva Resposta Conclusiva.

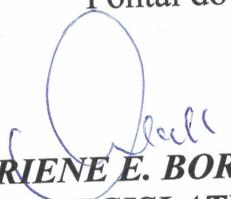
6. Outras atividades

No mês de dezembro para maior divulgação e interesse da população foi desenvolvido e distribuído no município panfletos com todos os dados e forma de acesso do serviço de ouvidoria desta Casa de Leis.

É o nosso Relatório.

Atenciosamente,

Pontal do Araguaia, 29 de dezembro de 2023.


LAURIENE E. BORGES SILVA
OUVIDORA LEGISLATIVA MUNICIPAL
PORT. 004/GP/2023