

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL

EXERCÍCIO DE 2021





Sumário

1 DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	3
2 CANAIS DE ATENDIMENTO	3
3 QUADRO FUNCIONAL	4
4 RELATÓRIOS DE PRODUÇÃO	4
5 DO PRAZO DE RESPOSTA	10
6 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	10
7 DA ANÁLISE DE QUESTÕES RECORRENTES	10
8 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	10
9 DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA	11
10 TRABALHOS PENDENTES COM A COPLAN	15
11 PROJETOS EM EXECUÇÃO	16
12 OBSERVAÇÕES	16
13 OBJETIVO	17
14 DO ENCAMINHAMENTO	17



1 DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Cuiabá - MT instituída pela Resolução n°029/2009 da Câmara Municipal de Cuiabá possuía função de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes, a Câmara Municipal de Cuiabá e seus vereadores. A Ouvidoria é uma interlocutora entre o cidadão e a administração pública. Tem por finalidade promover o exercício da cidadania; recebendo, encaminhando a quem de direito e fazendo o acompanhamento das denúncias, reclamações, elogios e sugestões dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral.

O objetivo é identificar a realidade atual dos cidadãos, analisar, orientar e encaminhar a demanda às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares.

A Ouvidoria não deve ser confundida com o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente nem com a Corregedoria um órgão de investigação que apura e resolve conflitos. A função maior da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos setores competentes.

2 CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas em diferentes canais, sendo a maior parte por meio do formulário eletrônico disponível no portal *web* da Ouvidoria, mas também por *e-mail*, telefone, WhatsApp e redes sociais da Câmara Municipal de Cuiabá.

O atendimento **PRESENCIAL** é realizado nas dependências da instituição, no endereço: Praça Moreira Cabral, S/N, Centro - Cuiabá/MT. CEP: 78020-010.

Formulário eletrônico do Portal *Web*:

https://www.gp.srv.br/adm_cuiabacm/ouvidoria/#/home

E-mail da Ouvidoria: ouvidoria@camaracuiaba.mt.gov.br



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

Telefone: (65) 3617-1571

WhatsApp:(65) 99262-4123

3 QUADRO FUNCIONAL

Os servidores que estiveram lotados na Ouvidoria no ano de 2021, foram os que estão listados no quadro a seguir.

Quadro profissional da Ouvidoria		
I.	Ariana Anaina de Araújo e Silva	Ouvidora Geral
II.	Joéli Prudenciano	Estagiária de Direito
III.	Odenilton Junior Ferreira dos Santos	Técnico Legislativo
IV	Wesley Filipe Oliveira da Gama	Ex-Ouvidor Geral

Fonte: Ouvidoria (2021)

4 RELATÓRIOS DE PRODUÇÃO

Apresentamos a seguir, o Relatório de Gestão da Ouvidoria referente às atividades realizadas no exercício do ano 2021, em cumprimento a suas atribuições.

Vale considerar, que a atual Ouvidora foi investida no cargo a partir do mês de Julho/2021, em substituição ao Ex-Ouvidor, o Senhor Wesley Filipe Oliveira da Gama. Embora este último gestor não tenha deixado documentado informações a respeito da sua gestão como Ouvidor, estas foram obtidas e tabuladas a partir dos relatórios emitidos pelo sistema eletrônico da Ouvidoria.

Vale observar que eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial, são inseridas manualmente no sistema eletrônico para tramitação.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

No período entre 01 de janeiro a 30 de junho de 2021(1º Semestre), a Ouvidoria registrou um total de 67 manifestações. No 2º semestre, do dia 01 de julho a 31 de dezembro de 2021, foram registradas 62 manifestações. Desse modo, em 2021, foi registrado um total de 129 manifestações apresentadas no quadro a seguir conforme suas categorias.

MANIFESTAÇÕESPOR TIPOS				
1º Semestre			2º Semestre	
01/01/2021 a 30/06/2021			01/07/2021 a 31/12/2021	
Acesso à informação	31		Acesso à informação	18
Consulta	15		Consulta	02
Crítica	03		Crítica	01
Denúncia	03		Denúncia	20
Elogio	-		Elogio	03
Reclamação	05		Reclamação	07
Sugestão	02		Sugestão	08
Outros	08		Outros	03
Subtotal	67		Subtotal	62
Total				129

Fonte: Ouvidoria (2021)

No quadro a seguir, apresentamos uma lista de todas as manifestações, suas respectivas categorias e um breve resumo do assunto abordado em cada uma.

RELATÓRIO RESUMIDO DAS MANIFESTAÇÕES		
Protocolo	Tipo	Assunto
277	Consulta	Acesso ao portal transparência
278	Outros	Edital do último concurso
279	Consulta	Sobre plano de carreira dos servidores
280	Informação	Sobre plano de carreira dos servidores



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

281	Informação	Projeto de Lei
282	Informação	Sobre o edital do último concurso
283	Informação	Projetos de lei
284	Informação	Holerite dos servidores
285	Informação	Arquivamento
286	Informação	Orçamento Municipal de 2021
287	Informação	Duodécimo
288	Informação	Concurso Câmara Municipal de Cuiabá
289	Informação	Sobre disposição de Lei
290	Informação	Lei Orçamentária Anual (LOA)
291	Informação	Disposição de Lei
292	Informação	Ponto Turístico de Cuiabá
293	Consulta	Planos de carreiras dos servidores da CMC
294	Consulta	Referente a Câmara Municipal de Cuiabá
295	Consulta	Lei Orgânica do Município
296	Consulta	Legislação
297	Informação	Sobre os Projetos de Lei
298	Reclamação	Obras urbanização e infraestrutura
299	Crítica	Obras urbanização e infraestrutura
300	Reclamação	Obras urbanização e infraestrutura
301	Consulta	Legislação
302	Informação	Comissões Parlamentares
303	Informação	A renumeração dos servidores
304	Informação	Os benefícios dos servidores
305	Informação	Benefícios dos servidores
306	Informação	Obras urbanização e infraestrutura
307	Consulta	Adistribuição de cestas básicas
308	Informação	Duodécimo
309	Informação	Duodécimo
310	Reclamação	Demora na resposta
311	Informação	Teste
312	Denúncia	Discordância com Licitação
313	Reclamação	Comissão de servidores



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

314	Reclamação	Comissão de servidores
315	Informação	Sobre aplicativo
316	Outros	Informação de telefone de Assessor
317	Crítica	Poluição sonora
318	Consulta	Informação a respeito Processos Licitatórios
319	Consulta	Informação a respeito Processos Licitatórios
320	Informação	Sobre Carteira Identidade
321	Denúncia	Discordância a respeito de nomeação de cargo comissionado
322	Denúncia	Uso indevido de Veículo
323	Sugestão	Obras Urbanização e Infraestrutura
324	Outros	Pedido de alteração de data de prova
325	Informação	Sobre impressão de Legislação
326	Informação	Sobre os Projetos de Lei
327	Outros	Pedido de alteração de data de prova
328	Consulta	Pedido de alteração de data de prova
329	Consulta	Solicitação sobre o código de Ética da Câmara Cuiabá
330	Informação	Sobre o Concurso da Câmara de Cuiabá
331	Consulta	Sugestão de criação de Leis
332	Informação	Sobre os Projetos de Lei
333	Informação	Poluição sonora
334	Informação	Edital do Concurso da Câmara de Cuiabá
335	Crítica	Edital do Concurso da Câmara de Cuiabá
336	Consulta	Concurso da Câmara de Cuiabá
337	Outros	Concurso da Câmara de Cuiabá
338	Outros	Comissão Parlamentar de inquérito
339	Informação	Plano de carreira dos servidores da Câmara de Cuiabá
340	Informação	Plano de carreira dos servidores da Câmara de Cuiabá
341	Outros	Sobre o quadro de funcionários lotados na Câmara de Cuiabá
342	Denúncia	Uso indevido de veículo
343	Consulta	Informações a respeito de Sessão Parlamentar
344	Sugestão	Sistema de monitoramento da frota da Câmara Municipal de Cuiabá
345	Denúncia	Obras Urbanização e Infraestrutura
346	Informação	Edital seleção de cadastro reserva para estagiários da Câmara



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

		Municipal de Cuiabá
347	Denúncia	Descumprimento das Leis vigentes
348	Denúncia	Descumprimento das Leis Vigente
349	Informação	A respeito do tempo de serviço prestado na da Câmara de Cuiabá
350	Denúncia	Violação de Dispositivo de Lei
351	Informação	A respeito do organograma de servidores lotados na Câmara de Cuiabá
352	Sugestão	Mudança na data de aplicação da prova do concurso da Câmara Cuiabá
353	Informação	A respeito do estágio da Câmara Municipal de Cuiabá
354	Informação	A respeito do estágio da Câmara Municipal de Cuiabá
355	Reclamação	Obras Urbanização e Infraestrutura e Regulamentação de bairro
356	Crítica	Informações a respeito do edital do concurso da Câmara de Cuiabá
357	Denúncia	Poluição sonora
358	Denúncia	Aplicação da prova da Câmara Municipal de Cuiabá
359	Denúncia	Aplicação da prova da Câmara Municipal de Cuiabá
360	Denúncia	Aplicação da prova da Câmara Municipal de Cuiabá
361	Denúncia	Aplicação da prova da Câmara Municipal de Cuiabá
362	Informação	A respeito da formação dos servidores lotados da Câmara de Cuiabá
363	Informação	A respeito do estágio da Câmara Municipal de Cuiabá
364	Reclamação	Obras Urbanização e Infraestrutura
365	Reclamação	Esclarecimentos sobre o Edital do Concurso da Câmara de Cuiabá
366	Informação	A respeito de processo da Câmara Municipal de Cuiabá
367	Informação	Relação de nomes e emails dos vereadores da Câmara de Cuiabá
368	Sugestão	Melhorias nas academias dos parques da Capital
369	Denúncia	A respeito de Obras Urbanização e Infraestrutura e Serviços Prestados pelas Empresas de Ônibus do Município de Cuiabá
370	Reclamação	Direção imprudente de determinado veículo da Câmara de Cuiabá
371	Reclamação	Direção imprudente de determinado veículo da Câmara de Cuiabá
372	Reclamação	Dificuldade no atendimento telefônico
373	Consulta	Informações a respeito do último Concurso da Câmara de Cuiabá
374	Informação	A respeito do último Concurso da Câmara Municipalde Cuiabá
375	Informação	A respeito do último Concurso da Câmara Municipal de Cuiabá
376	Outros	Informações a respeito do ultimo concurso da Câmara de Cuiabá
377	Elogio	Elogio ao servidor



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

378	Informação	A respeito da formação dos servidores da área da saúde
379	Informação	Contato da Presidência da Câmara Municipal de Cuiabá
380	Informação	Sobre a Regulamentação do Homeschooling pelo Município
381	Denúncia	Utilização indevida de veículo pertencente à Câmara de Cuiabá
382	Denúncia	Utilização indevida de veículo pertencente à Câmara de Cuiabá
383	Denúncia	Protocolo da Câmara
384	Denúncia	Lotação de Ônibus da Capital
385	Reclamação	Relato de difícil de compreensão
386	Denúncia	Com informações incompletas
387	Denúncia	Banheiro Público no Centro da Capital
388	Elogio	Teste
389	Elogio	Teste
390	Denúncia	Teste
391	Informação	Contato de setor da Câmara Municipal de Cuiabá
392	Informação	Contato de setor da Câmara Municipal de Cuiabá
393	Outros	Teste
394	Consulta	Pedindo informações acadêmicas nos parques da Capital
395	Outros	Teste
396	Informação	Teste
397	Denúncia	Uso indevido do veículo da Câmara Municipal de Cuiabá
398	Denúncia	Uso indevido do veículo da Câmara Municipal de Cuiabá
399	Sugestão	Poluição sonora
400	Sugestão	Poluição sonora
401	Sugestão	Poluição sonora
402	Sugestão	Poluição sonora
403	Sugestão	Poluição sonora
404	Denúncia	Fiscalização da Hospital Santa Casa
405	Informação	Endereço da Câmara Municipal de Cuiabá

Fonte: Ouvidoria (2021)

Conforme mencionado anteriormente, os dados informados foram coletados a partir do sistema eletrônico utilizado no tratamento das demandas, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações.



5 DO PRAZO DE RESPOSTA

Após tabulação dos dados, obtivemos o indicador de que as manifestações foram respondidas em um prazo médio de 11 (onze) dias e, assim podemos afirmar que se cumpriu o prazo estabelecido na Lei nº 13.460/2017.

6 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto aos motivos, às manifestações apresentadas solicitaram atos de fiscalização por parte da administração municipal ante possíveis ilegalidades/irregularidades praticadas por terceiros; informaram acerca de possíveis práticas de atos irregulares por agente públicos no exercício de suas funções. Relataram o descontentamento com atos praticados pela municipalidade, sugeriram melhorias na prestação de serviços e elogiaram os atendimentos prestados.

7 DA ANÁLISE DE QUESTÕES RECORRENTES

Quanto às questões recorrentes, houve um maior número de manifestações envolvendo: denúncia de veículos públicos em uso particular; solicitação do aumento de transporte público; pedido de fiscalização pela vigilância sanitária municipal; limpeza urbana de praças/centros comunitários e dúvidas sobre a nomeação dos aprovados no concurso da Câmara Municipal de Cuiabá 2021.

8 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Na maioria dos casos, as manifestações foram solucionadas obtendo informações em outros setores da própria instituição. Tivemos uma manifestação encaminhada para a



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL**

Corregedoria da Casa, que resultou na abertura de uma sindicância (Portaria 427/2021- suposto uso irregular de veículo oficial).

9 DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA

Durante o mês de janeiro de 2022, foi efetivada uma pesquisa de satisfação acerca dos serviços prestados pela Ouvidoria, conforme exigência da Lei nº 13.460/2017.

O processo de avaliação teve como objetivo qualificar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá, bem como, fluxos e procedimentos para atender as demandas deste setor, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisadas a estrutura e a gestão do órgão e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco do trabalho foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise, foram utilizados o questionário de avaliação, a análise de amostra das manifestações do ano de 2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

A pesquisa realizada com o questionário de avaliação foi inicialmente disponibilizada por meio eletrônico, encaminhada para o *e-mail* de cada manifestante do ano anterior, a fim de ser respondida mediante preenchimento de um questionário avaliativo. No entanto, como não houve sucesso na obtenção de respostas no prazo pretendido, optamos por uma segunda forma de avaliar, que foi por meio de ligações telefônicas.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

Buscou-se avaliar AS SEGUINTEs questões:

Q1 - As informações disponíveis nesta plataforma foram úteis?

- Ótimo
- Boa
- Regular
- Ruim

Q2 - Você está satisfeito com esse serviço?

- Sim
- Não

Q3 - Como você avalia a qualidade do atendimento?

- Ótimo
- Boa
- Regular
- Ruim

Q4 - Os compromissos e prazos definidos foram cumpridos?

- Sim
- Parcialmente
- Não

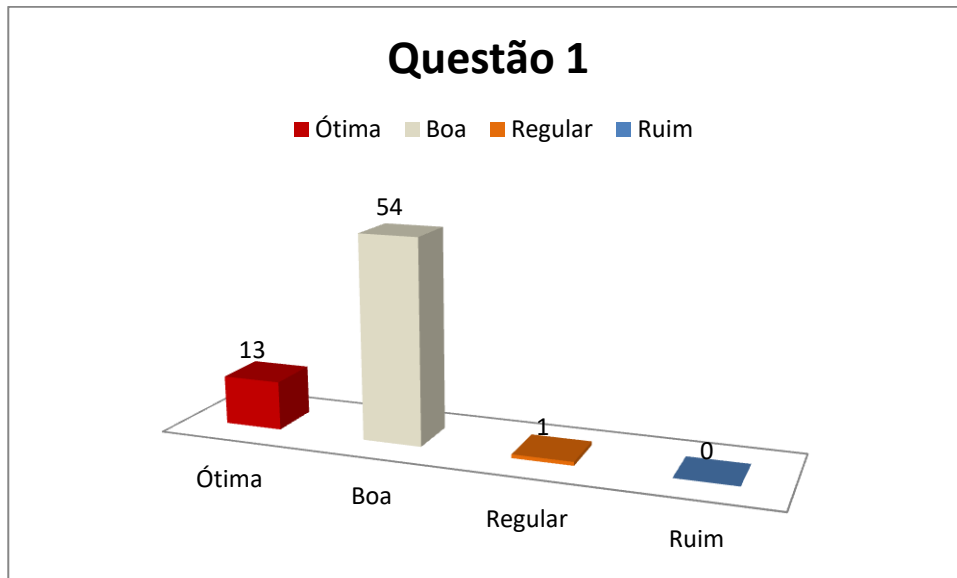
Q5 - Como você avalia a contribuição da Ouvidoria?

- Ótimo
- Boa
- Regular
- Ruim

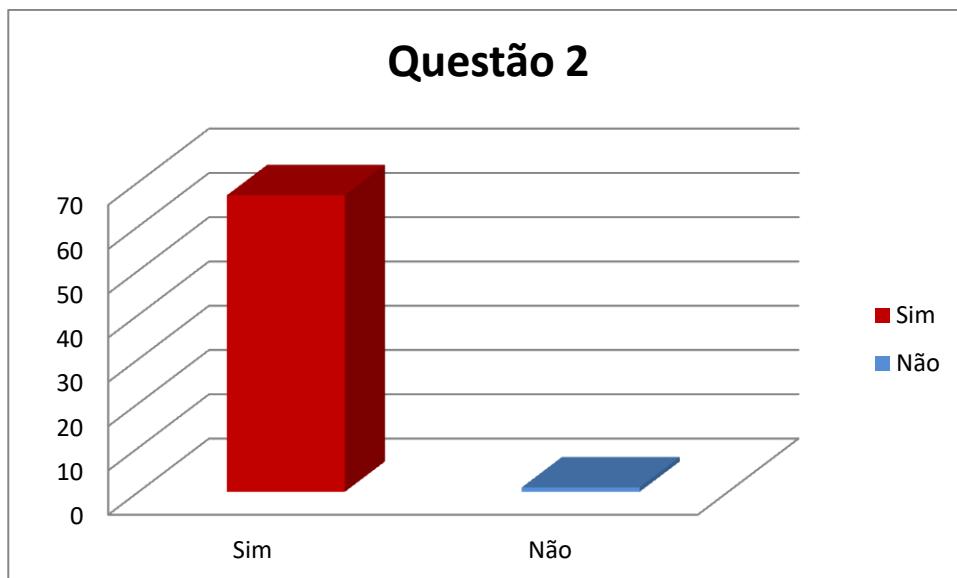


ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

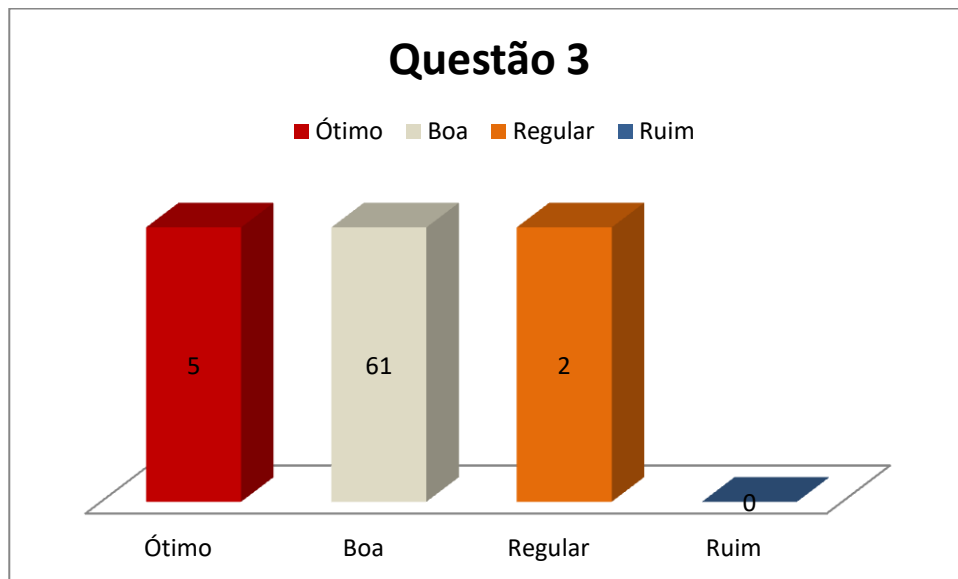
Para melhor compreensão dos gráficos apresentados a seguir, vale considerar, que do total de manifestações no período (129), após revisão manual, excluindo manifestações de teste, repetidas ou sigilosas, apenas (72) restaram aptas para serem contactadas. Destas, ainda (04) estavam com contatos inválidos, sendo por fim entrevistados um total de (68) manifestantes.



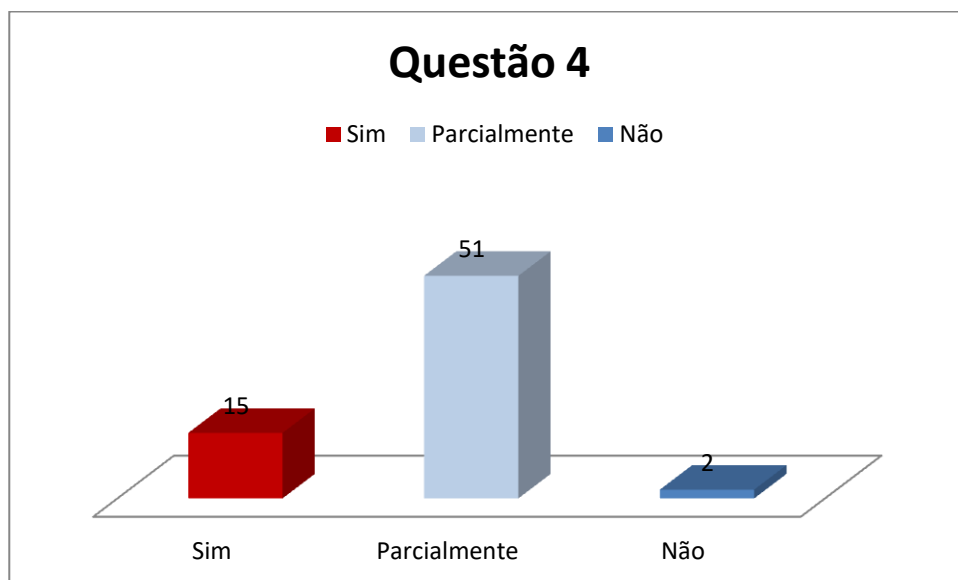
Fonte: Ouvidoria (2021)



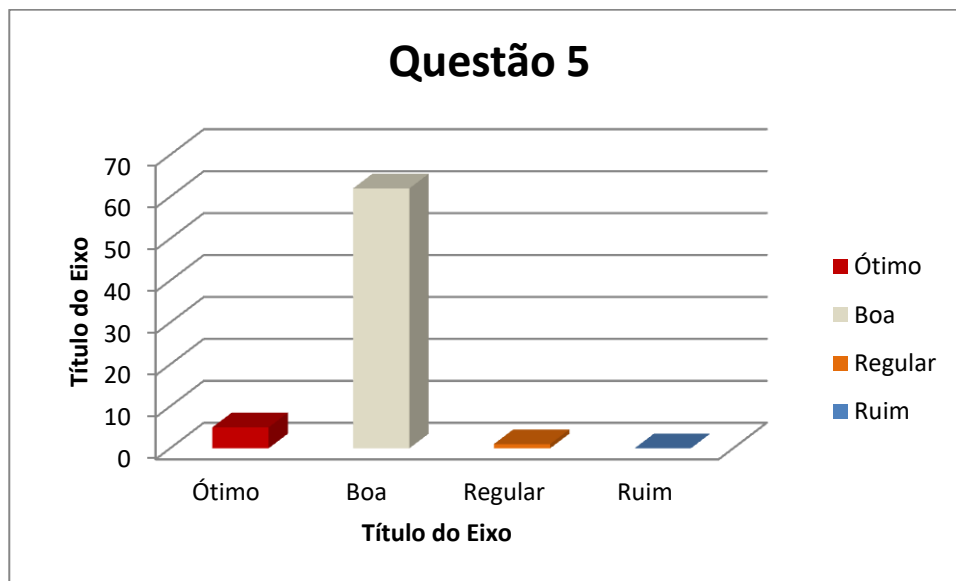
Fonte: Ouvidoria (2021)



Fonte: Ouvidoria (2021)



Fonte: Ouvidoria (2021)



Fonte: Ouvidoria (2021)

10 TRABALHOS PENDENTES COM A COPLAN

Foram solicitadas melhorias para serem realizadas no sistema eletrônico do portal da Ouvidoria, que é desenvolvido e mantido pela empresa COPLAN. A demanda foi aberta no dia 08/11/2021, no momento estamos aguardando o retorno para melhor atendermos. Foram solicitadas as seguintes alterações:

- Implementação da avaliação da Ouvidoria pelo manifestante;
- Corrigir falha no encerramento das manifestações, pois a data está ficando em aberta;
- Melhorias de acessibilidade ao portal da Ouvidoria para pessoas com deficiência (PCD).



11 PROJETOS EM EXECUÇÃO

Está em implantação uma sala exclusiva para a Ouvidoria no prédio da Câmara Municipal de Cuiabá, visando melhorar o acesso da população que precisa do atendimento presencial. A obra está executada, entretanto, faltando os móveis que serão planejados, necessários por tratar-se de um espaço pequeno, onde será instalada a equipe, para juntos oferecermos um atendimento de excelência à sociedade. Estamos na fase de cotação de custos por empresas de móveis planejados, visando obter um melhor preço e qualidade. Vale acrescentar, que temos atualmente 03 (três) empresas para as quais já solicitamos orçamento. São elas:

EMPRESAS EM COTAÇÃO			
Nome	CNPJ	Telefone	Responsável
ADS - Planejados	40.969.683/0001-04	65-99294-4024	Wanderson
MyBox	42.989.508/0001-04	65-99971-4456	Júnior
G.R. Moveis Planejados LTDA	42.752.514/0001-43	65-99356-2946	Loanda

Fonte: Ouvidoria (2021)

12 OBSERVAÇÕES

Mesmo diante das medidas de controle da pandemia da COVID-19, principalmente pelo distanciamento físico, o trabalho desenvolvido pela unidade da Ouvidoria foi mantido, buscando manter atuação plena na atenção, participação e controle social, durante todo o ano de 2021. Contudo, apesar de todo o esforço da equipe, que sucedeu no alcance dos resultados apresentados e a plena atuação no desafiante período, o acúmulo de atribuições e responsabilidades designadas à unidade tiveram impacto na celeridade do atendimento às demandas dos usuários do serviço público.

Outra questão a ser desenvolvida diz respeito à divulgação das atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria internamente, de modo que os demais servidores e colaboradores da



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL**

Câmara Municipal de Cuiabá se sintam cada vez mais à vontade para auxiliar e participar da gestão, utilizando-se da Ouvidoria como canal oficial de comunicação.

Assim para 2022, a perspectiva é que a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários do serviço público, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

13 OBJETIVO

Este relatório, tem por finalidade, prestar contas das atividades desempenhadas pela Ouvidoria em suas demandas típicas, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017, bem como as atribuições de Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), Plano de Dados Abertos, Carta de Serviços, Conselho de Usuários e Plano de Maturidade da Ouvidoria no ano de 2021.

14 DO ENCAMINHAMENTO

O relatório da Ouvidoria será:

- I. Encaminhar à autoridade máxima do órgão que pertence a unidade de Ouvidoria.
- II. Disponibilizado integralmente na internet.

Cuiabá, 26 de Janeiro de 2022.

Ariana A. Araújo

Ouvidora Geral – Câmara Municipal de Cuiabá