

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CARMEM - MT

OUVIDORIA



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - 2024



Fevereiro de 2025

Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal

Equipe Técnica

Elisangela Manerich Schmidt

Diretora de Finanças e Patrimônio e Ouvidora

Gestão de 2024/2025

Sulferino Junior Alves de Carvalho
Presidente

Wandergleyson Luiz França de Carvalho
Vice-presidente

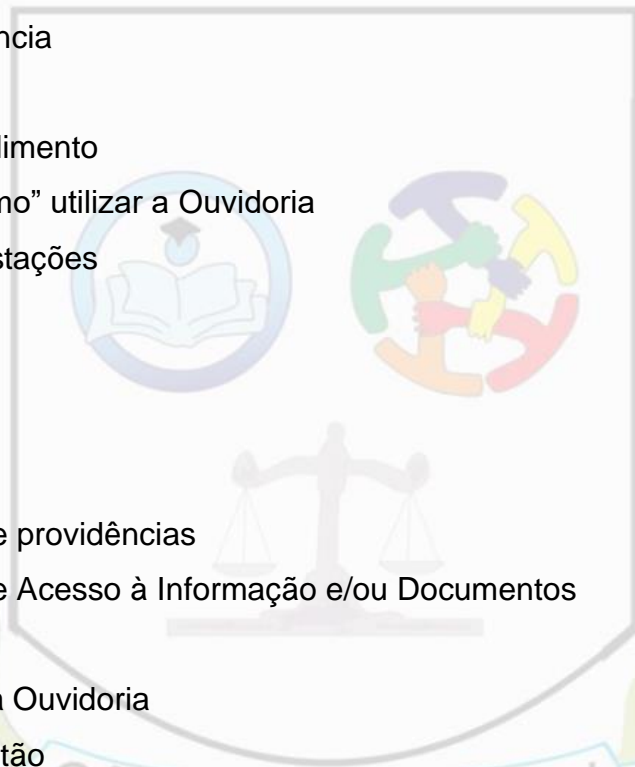
Paulo Roberto Weber
1º Secretário

Marlene Pereira Alexandre
2ª Secretária

Santa Câmara Municipal Carmem

CONTEÚDO

- 1) Introdução
- 2) Canais de comunicação
 - a) Ouvidoria *On Line*
 - b) Telefone
 - c) E-mail Institucional
 - d) Correspondência
 - e) Presencial
- 3) Horário de Atendimento
- 4) “quando?” e “como” utilizar a Ouvidoria
- 5) Tipos de Manifestações
 - a) Reclamação
 - b) Denúncia
 - c) Elogio
 - d) Sugestão
 - e) Solicitação de providências
 - f) Solicitação de Acesso à Informação e/ou Documentos
- 6) Base legal
Lei de criação da Ouvidoria
- 7) Relatório de Gestão



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 Geral da Ouvidoria da Câmara Municipal de Santa Carmem – MT, referente ao período de janeiro a dezembro de 2023.

O Relatório contém as informações de forma consolidada, do ano anterior, acerca das manifestações recebidas, conforme o número de manifestações, os motivos (tipos) e com base nessas informações, apontaremos falhas e apresentaremos sugestões de melhorias para a prestação de serviços públicos.

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://ouvidoria.camarasantacarmem.mt.gov.br/Relatorio-estatistico/>



2) Canais de comunicação

Informa-se que os **Canais de Atendimento** da Ouvidoria Municipal de Santa Carmem – MT podem ser acessados através de:

a) **On line** através do link:

<https://ouvidoria.camarasantacarmem.mt.gov.br/Manifestacao/>

Onde o usuário poderá **consultar** uma manifestação já cadastrada:

Consultar Manifestação

Para obter informações sobre sua solicitação junto a esta Ouvidoria, informe seu código de Atendimento

Código de Atendimento

Esqueceu seu código de atendimento?

Ou cadastrar nova manifestação:

Cadastre sua Manifestação

Tipo de contato

Identificado Anônimo

Tipo de manifestação

Consulta Denúncia Dúvida Elogio Reclamação Solicitação Sugestão

Nome **E-mail** **Telefone**

Estado **Cidade** **Deseja que a ouvidoria mantenha sigilo sobre a autoria da manifestação?** Sim Não

Deseja receber sua resposta através de Telefone E-mail Fax Outro **Qual?**

Anexo

Selecione o seu arquivo

O nome do arquivo NÃO poderá conter nenhum tipo de acentuação e / ou caracteres especiais.
Formato suportado somente em pdf e xls. para Imagem formato suportado é de png, jpg.

Sua manifestação

Escreva aqui o que deseja falar

Este sistema é protegido pelo reCaptcha e está sujeito à Política de Privacidade e aos Termos de Uso do Google.

b) Telefone:

(66) 3562-1139

c) E-mail Institucional:

ouvidoria@camarasantacarmem.mt.gov.br

d) Correspondência:

Avenida Izidoro Malinski – n.1120, Centro,
Santa Carmem- MT – CEP: 78.545-000

e) Atendimento Presencial:

Avenida Izidoro Malinski – n.1120, Centro, Santa Carmem- MT
(na sala da Diretora de Finanças e Patrimônio)

3) Horário de Atendimento:

Das 07 às 12 horas – de segunda à sexta-feira

4) “quando?” e “como” utilizar a Ouvidoria

Toda pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público, é um Usuário de Serviço Público, o qual poderá se manifestar e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

5) 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).

6) Base legal

Lei de criação da Ouvidoria

Lei nº 505 de 31 de maio de 2013, a qual tem por SÚMULA: Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município e dá outras providências.

Disponível no link:

<https://www.santacarmem.mt.gov.br/Publicacoes/Leis/>

7) Relatório de Gestão

Conceito e Base Legal

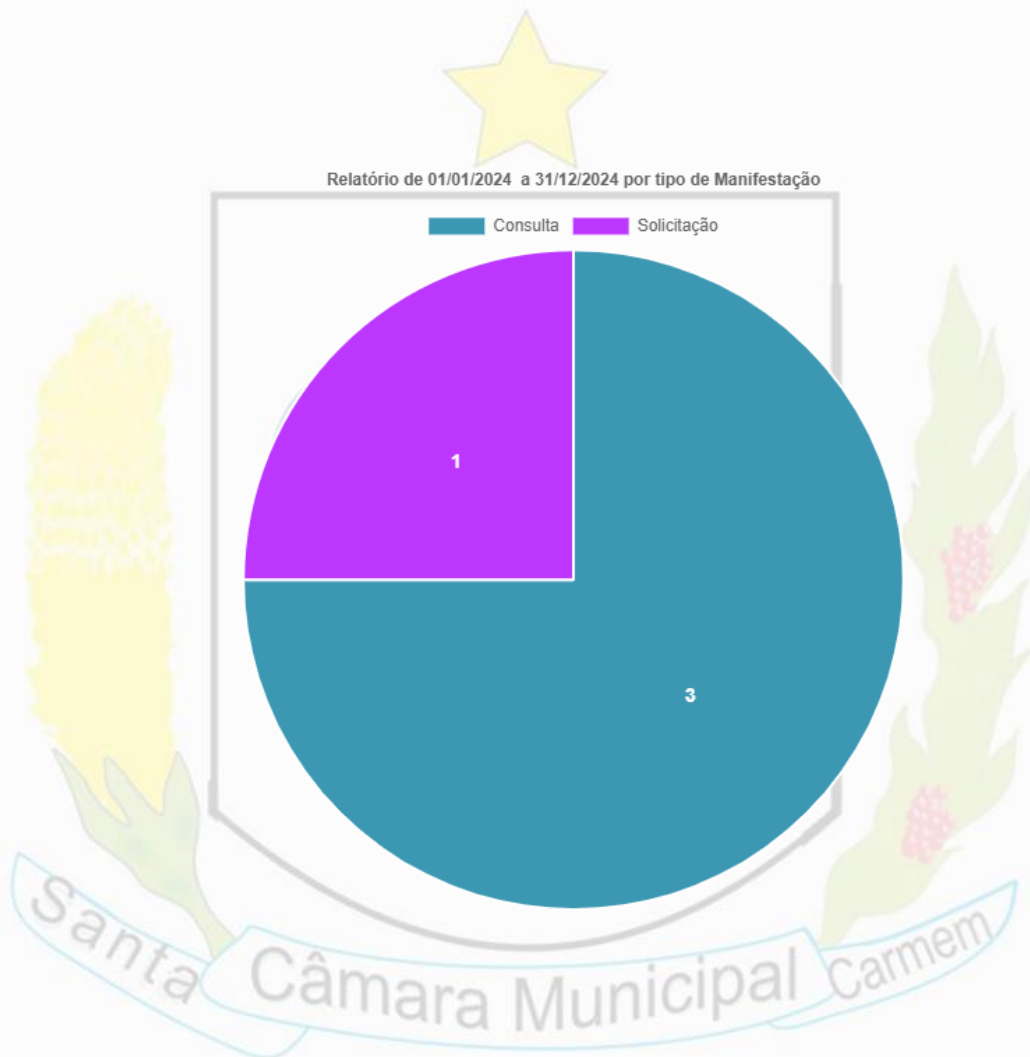
Compete as ouvidorias, com vistas à realização de seus objetivos, elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações acerca das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos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

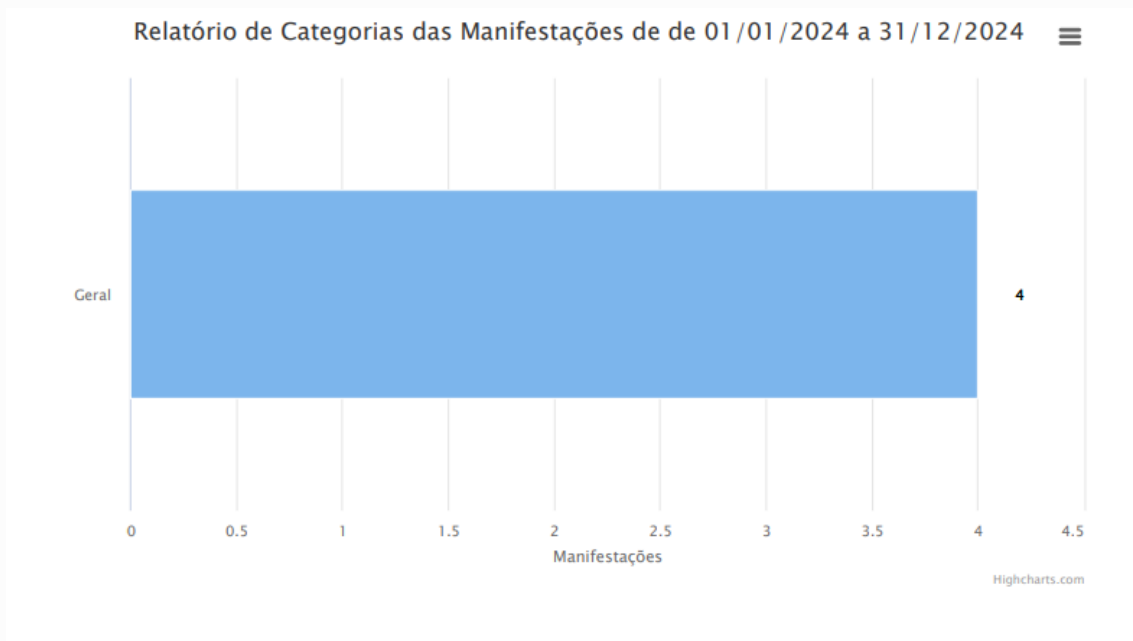
O relatório de gestão deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e eventuais as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas (art. 15 da lei nº 13.460/20217).

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.

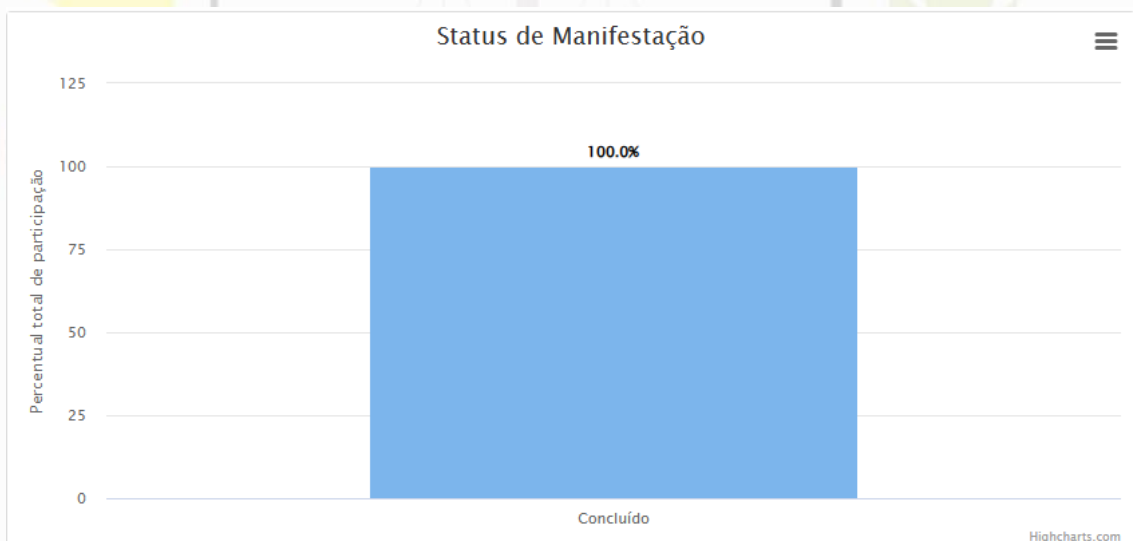
Quantidade de manifestações recebidas de janeiro a dezembro de 2024

- Uma (1) manifestação – do tipo Consulta
- Três (3) manifestações – do tipo Solicitação





Após recebida a manifestação, a Ouvidoria encaminha ao responsável pela manifestação para que providências necessárias sejam tomadas e ao receber a resposta, a ouvidoria encaminha ao usuário e finaliza a manifestação. Desta forma, registra-se que 100% das manifestações foram concluídas, conforme tabela a baixo:



Por todo exposto, a Ouvidoria Pública da Câmara Municipal de Santa Carmem – MT, através de sua Ouvidora, servidora efetiva ocupante do cargo de Diretora e Finanças, devidamente designada para a função, vem à presença de Vossa Excelência para **ENCAMINHAR** o presente **Relatório de Gestão Anual de 2024**, de forma consolidada, o qual deverá ser disponibilizado integralmente link, nos moldes do art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

É o nosso Relatório.

Atenciosamente,

Elisangela Manerich Schmidt

Diretora de Finanças e Patrimônio e Ouvidora

