



Câmara Municipal de Juína / MT
Ouvidoria Legislativa
Avenida dos Jambos, 519N, centro, CEP 78320-000 Juína-MT
Telefone: (66) 3566-8900 - <http://www.juina.mt.leg.br> – ouvidoria@juina.mt.leg.br

RELATÓRIO DE GESTÃO EXERCÍCIO 2023 OUVIDORIA - CÂMARA MUNICIPAL DE JUÍNA

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Juína, instituída pela Resolução n.º 01 de 1º de junho de 2013, em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017, apresenta o Relatório de Gestão de 2023. Este relatório destaca o compromisso contínuo da Ouvidoria em promover a transparência e eficiência no tratamento das manifestações da comunidade. O documento abrange uma análise detalhada das manifestações recebidas, ressaltando questões recorrentes e singulares, evidenciando a dedicação em transformar demandas em resultados concretos. A Ouvidoria reitera seu papel como mediadora entre a administração pública e os cidadãos, incentivando a participação ativa da sociedade na melhoria dos serviços municipais. O relatório não apenas cumpre uma obrigação legal, mas reflete o compromisso com a transparência e a busca constante pela excelência na gestão pública, consolidando a Ouvidoria como um canal efetivo de diálogo e construção conjunta de soluções para a comunidade de Juína.

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório oferece uma síntese abrangente das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal ao longo do exercício de 2023. A Ouvidoria, enquanto instância responsável por acolher manifestações referentes aos atos do Poder Legislativo, solicitações de informações, reclamações e outras demandas, desempenhou um papel crucial no encaminhamento eficiente das solicitações dos cidadãos.

Destaca-se que a Ouvidoria não apenas recebeu e processou manifestações, mas também demonstrou a transparência e responsabilidade ao fornecer respostas detalhadas às demandas na plataforma disponibilizada aos cidadãos no sítio oficial da Câmara Municipal. Esse canal de comunicação online permanece acessível a todos os cidadãos, facilitando consultas e promovendo a disseminação de informações relevantes.

Ao longo do período abrangido pelo relatório, a Ouvidoria empenhou-se em assegurar que todas as manifestações recebessem a devida atenção, adotando os encaminhamentos



Câmara Municipal de Juína / MT
Ouvidoria Legislativa
Avenida dos Jambos, 519N, centro, CEP 78320-000 Juína-MT
Telefone: (66) 3566-8900 - <http://www.juina.mt.leg.br> – ouvidoria@juina.mt.leg.br

necessários para cada solicitação. O comprometimento em promover a transparência e eficiência na gestão pública reflete-se nas ações concretas implementadas em resposta às demandas apresentadas pela comunidade.

Assim, este relatório não apenas cumpre a obrigação de prestação de contas, mas também destaca a Ouvidoria como um elo vital entre a Câmara Municipal e os cidadãos, promovendo a participação ativa da sociedade na construção de uma gestão mais responsiva e alinhada às necessidades da comunidade. A disponibilidade contínua da plataforma online reforça o compromisso com a transparência e a democratização do acesso à informação.

2. UNIDADE

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Juína opera com eficácia, contando exclusivamente com um servidor designado para essa função, conforme nomeação estabelecida pela Portaria n.º 27, datada de 15 de junho de 2013. Seu espaço de atuação está localizado na sala do assistente legislativo, dentro das instalações da Câmara Municipal, proporcionando um ambiente acessível e propício ao atendimento das demandas da comunidade.

Este servidor desempenha um papel crucial ao lidar com as diversas facetas das manifestações, abrangendo tanto as demandas previstas pela Lei de Acesso à Informação quanto às manifestações características de Ouvidoria, tais como sugestões, solicitações, denúncias, reclamações, elogios, entre outras.

A singularidade desse serviço reside na habilidade desse servidor em articular e coordenar respostas eficientes e satisfatórias para cada tipo de manifestação. A atuação abrangente, que vai além da simples resposta, visa não apenas resolver as demandas específicas, mas também promover uma interação mais robusta e construtiva entre a Câmara Municipal e a comunidade.

A despeito do desafio inerente ao trabalho singular do servidor, a Ouvidoria reitera seu compromisso com a excelência no atendimento, buscando continuamente aprimorar seus processos e fortalecer a comunicação entre a instituição legislativa e os cidadãos. Este modelo enxuto, embora consista em um único servidor, evidencia a dedicação em assegurar que todas as vozes da comunidade sejam ouvidas e que as respostas sejam providenciadas de maneira eficaz, consolidando assim a Ouvidoria como um canal eficiente e confiável para a participação cidadã na gestão pública.



Câmara Municipal de Juína / MT
Ouvidoria Legislativa
Avenida dos Jambos, 519N, centro, CEP 78320-000 Juína-MT
Telefone: (66) 3566-8900 - <http://www.juina.mt.leg.br> – ouvidoria@juina.mt.leg.br

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas são predominantemente recebidas por meio do link <https://www.juina.mt.leg.br/ouvidoria>, disponibilizado no site oficial da Câmara Municipal, refletindo a praticidade e acessibilidade proporcionadas aos cidadãos. Adicionalmente, eventuais manifestações podem ser comunicadas via telefone, conectando diretamente com o ouvidor, ou através de atendimento presencial, além da opção de utilização da "Caixa de Sugestões" estrategicamente posicionada nas recepções do Plenário Henrique Simionatto e no Palácio dos Pioneiros.

Cabe ressaltar, entretanto, que o número de atendimentos por telefone tem sido limitado devido a um período prolongado de inatividade do sistema de telecomunicação do órgão. Essa intercorrência, felizmente superada, é um ponto destacado para demonstrar o esforço em manter todos os canais de comunicação plenamente operacionais, assegurando a efetividade do serviço prestado.

Quanto aos atendimentos presenciais, observou-se que as solicitações foram predominantemente relacionadas a pedidos de informações, embora não tenham sido formalmente registradas. Esse detalhe, reconhecido como uma área de oportunidade para aprimoramento destaca a importância de aperfeiçoar os procedimentos de registro de demandas presenciais, a fim de assegurar a completa transparência e rastreabilidade de cada interação.

Este relato reforça o compromisso da Ouvidoria em evoluir continuamente, otimizando os mecanismos de recebimento de demandas e proporcionando um atendimento ágil e eficiente. O incidente com o sistema de telecomunicação serviu como catalisador para melhorias, demonstrando a resiliência da Ouvidoria em superar desafios e reafirmando seu comprometimento em manter canais de comunicação eficazes para o benefício da comunidade juinense.

4. DEMOSTRATIVO QUANTITATIVO DAS DEMANDAS ATENDIDAS

No decorrer de 2023, o Ouvidor Legislativo desempenhou um papel crucial ao promover a interação significativa entre a população e o legislativo por meio do link oficial de comunicação, além do contato via APP Whatsapp. Neste período, foram registrados três chamados de cidadãos engajados, evidenciando a importância vital da participação ativa da comunidade nos processos legislativos. Essa troca contínua de informações e feedback não



Câmara Municipal de Juína / MT
Ouvidoria Legislativa
Avenida dos Jambos, 519N, centro, CEP 78320-000 Juína-MT
Telefone: (66) 3566-8900 - <http://www.juina.mt.leg.br> – ouvidoria@juina.mt.leg.br

apenas fortalece os laços entre os representantes eleitos e os cidadãos, mas também enriquece o ambiente democrático ao permitir que as vozes da população sejam ouvidas e consideradas de maneira eficaz. Este engajamento construtivo destaca a necessidade contínua de canais de comunicação abertos e acessíveis, solidificando assim a base para uma governança transparente e responsiva.

Quadro 1: demonstrativo de atendimentos via link oficial

Ano	Denuncia	Duvida	Elogio	Pedido informação	Solicitação	Sugestões	Reclamação	Outros	total
2023	1	0	0	0	1	1	0	0	3

Fonte: elaborado pelo autor

A tabela a seguir apresenta os atendimentos recebidos por meio da "caixa de sugestões", pessoalmente, através do aplicativo e via telefone durante o ano de 2023.

Quadro 2: demonstrativo de atendimentos via “caixa de sugestões” e presencial

Ano	Denuncia	Duvida	Elogio	Pedido informação	Solicitação	Sugestões	Reclamação	Outros	total
2023	0	1	0	4	2	0	1	0	8

Fonte: elaborado pelo autor

Durante o ano de 2023, observou-se que o número de solicitações nos canais oficiais de comunicação foi moderado, não apresentando um aumento expressivo nas demandas. Vale ressaltar que temos conhecimento de que muitas solicitações são encaminhadas diretamente aos parlamentares, contudo, não são registradas no sistema próprio. Isso evidencia a persistência de uma cultura em que a população prefere abordar os legisladores diretamente, sem formalizar os pedidos, o que resulta em uma lacuna no contato com o poder legislativo como um todo. Esta prática, por vezes, compromete a capacidade do legislativo de atender de maneira mais eficaz às solicitações e demandas existentes.

Quanto às manifestações recebidas nos canais oficiais, destaca-se que foram devidamente acolhidas e respondidas em tempo hábil pelo ouvidor, sendo a evidência disso comprovada por documentos anexados às solicitações. Tais documentos ficam disponíveis para consulta no link da ouvidoria, reforçando a transparência e a prestação de contas no processo.

No entanto, é relevante mencionar que as estatísticas apresentadas no canal da ouvidoria, detalhadas no **quadro 3** abaixo, proporcionam uma análise mais aprofundada das



Câmara Municipal de Juína / MT
Ouvidoria Legislativa
Avenida dos Jambos, 519N, centro, CEP 78320-000 Juína-MT
Telefone: (66) 3566-8900 - <http://www.juina.mt.leg.br> – ouvidoria@juina.mt.leg.br

solicitações recebidas. Essa análise contribui para um entendimento mais abrangente do panorama e permite a identificação de áreas passíveis de aprimoramento, visando sempre a melhoria contínua no atendimento e na interação entre a população e o poder legislativo.

Quadro 3: Print de solicitações via CANAL DA OUVIDORIA disponível no sitio oficial

Você está aqui: Página Inicial / Ouvidoria - Resolução 1/2013 de 4/6/2013

Ouvidoria - Resolução 1/2013 de 4/6/2013

por Interlegis - Última modificação: 03/01/2024 17h28

O papel do Ouvidor Legislativo é o canal de comunicação entre Poder Legislativo e a sociedade. A Ouvidoria da Câmara Municipal de Juína vem ao encontro dessa ansiedade, transformando-se num instrumento de controle social e transparência. Portanto, convidamos você a se interligar a esse processo agora: denunciando, reclamando, dando sugestões e opinião, cobrando. É assim que efetivamos nossa participação no governo desta Nação. Use este canal e ajude-nos a fazer um país mais democrático. Ouvidor - Elio Duarte Gomes Portaria n.º 27/2013 de 15/6/2013 Fone (66) 3566-8928 Atendimento: Avenida dos Jambos 519N, centro Juína - MT Praça Tancredo de Almeida Neves. Horário: 7 as 13 horas de segurança a sexta-feira. Email: ouvidoria@juina.mt.leg.br

[Adicionar nova solicitação](#)

Consultar solicitação

Número de protocolo [Buscar](#)

Solicitações abertas

Assunto	Status atual	Enviado	Modificado
DEUS, PÁTRIA, FAMÍLIA	Resolvida	03/01/2024	18/01/2024 13h40
RENUNCIA DE RECEITA	Resolvida	11/10/2023	17/10/2023 10h07
estrutura organizacional, regimento interno e organograma das secretarias municipais	Resolvida	02/08/2023	16/08/2023 09h06
Criação de uma Guarda Municipal em Juína	Resolvida	10/07/2023	11/07/2023 08h25
funcionario publico	Resolvida	07/07/2022	06/10/2022 09h44
funcionário público com tratamento desigual	Tramitando	23/09/2022	26/09/2022 12h08
DENUNCIA DOS SECRETARIOS	Tramitando	05/04/2022	08/04/2022 09h57
Porque o Residencial Bandeirantes não possui serviços de atendimento dos correios no bairro?	Resolvida	29/05/2021	01/07/2021 09h19

Fonte: <https://www.juina.mt.leg.br/ouvidoria>

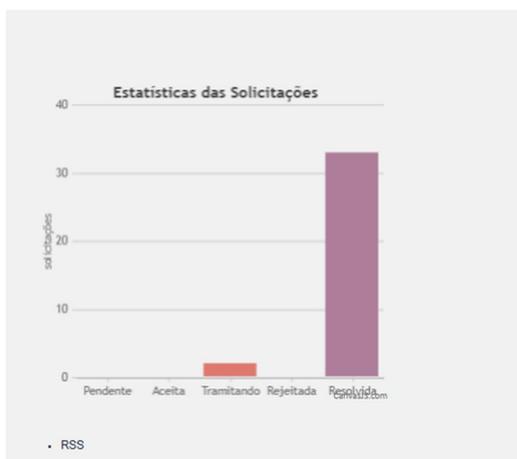
As estatísticas referentes aos atendimentos recebidos por meio do link da ouvidoria estão apresentadas de maneira detalhada no **quadro 04** abaixo. Este quadro contempla as solicitações recebidas, aquelas que foram devidamente resolvidas, as rejeitadas e as que ainda se encontram em tramitação.

Vale ressaltar que, dentre as demandas em tramitação, duas delas são remanescentes de 2022, aguardando resposta do presidente da Casa ou do Executivo. Essa demora se justifica pela natureza das questões, uma vez que envolvem competências específicas dessas autoridades para a resposta adequada às denúncias apresentadas. Essa transparência na informação é fundamental para garantir a compreensão do público sobre o status de cada solicitação e evidenciar o compromisso contínuo da ouvidoria em conduzir um processo justo e responsivo.



Câmara Municipal de Juína / MT
Ouvidoria Legislativa
Avenida dos Jambos, 519N, centro, CEP 78320-000 Juína-MT
Telefone: (66) 3566-8900 - <http://www.juina.mt.leg.br> – ouvidoria@juina.mt.leg.br

Quadro 4: Estatística geral das solicitações



Fonte: https://www.juina.mt.leg.br/ouvidoria?b_start:int=0

5. DEMOSTRATIVO QUALITATIVO

Com a implementação do site oficial da Câmara em 2015, que inclui o link direto para a ouvidoria, os serviços foram aprimorados de forma progressiva. Agora, os registros das demandas estão acessíveis aos cidadãos, permitindo que acompanhem todo o processo até a resposta final, promovendo assim uma maior transparência e engajamento da comunidade.

Vale destacar que, além dos canais oficiais, a Ouvidoria também acolheu algumas demandas por meio de grupos não oficiais no WhatsApp. Embora não tenham sido registradas devido à impossibilidade de identificar os autores, essas demandas foram prontamente respondidas na própria plataforma do aplicativo. É importante ressaltar que a Ouvidoria identificou e respondeu imediatamente a denúncias caluniosas e ofensivas nos grupos de WhatsApp, mesmo sem registros formais, reforçando o compromisso em zelar pela integridade dos parlamentares e da instituição.

O papel do Ouvidor vai além dos registros nos canais oficiais; ele atua ativamente em grupos não oficiais de aplicativos e mantém contatos pessoais com a população quando solicitado. Essa abordagem busca proporcionar a maior quantidade e qualidade de informações necessárias para atender às solicitações dos cidadãos de forma eficaz, promovendo a participação ativa da comunidade.



Câmara Municipal de Juína / MT
Ouvidoria Legislativa
Avenida dos Jambos, 519N, centro, CEP 78320-000 Juína-MT
Telefone: (66) 3566-8900 - <http://www.juina.mt.leg.br> – ouvidoria@juina.mt.leg.br

Quanto ao Portal da Transparência, disponível na página oficial da Câmara, observa-se que enfrenta periodicamente problemas de acesso. No entanto, nota-se uma demanda relativamente baixa por parte dos cidadãos, possivelmente devido à dificuldade de acesso a esse canal, motivada pela falta de familiaridade de muitos com essa tecnologia específica. Conscientes dessas limitações, é essencial explorar maneiras de simplificar o acesso e promover a educação digital para ampliar a utilização desse importante recurso de transparência.

6. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Em 16 de março, este Ouvidor participou do evento "OUVIDORIA DAY", o qual contou com a contribuição de renomados palestrantes, incluindo Antônio Joaquim, Daniel Gontijo Motta, Volmar Bucco Junior e Américo Correa. O evento foi promovido pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE-MT) por meio da plataforma digital https://aluno.tce.mt.gov.br/modulo_aluno. Minha participação foi atestada por meio de certificado, o qual se encontra arquivado nesta Casa Legislativa.

Em 29 de junho, participei do inspirador evento "Tricotando sobre Ouvidoria", uma experiência enriquecedora que se estendeu por duas horas e trinta minutos e foi transmitida pelo canal ZOOM. Este evento, promovido com maestria pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, proporcionou ao ouvidor uma valiosa oportunidade de imersão, permitindo-me não apenas ouvir, mas também participar ativamente de debates por meio do chat.

Durante essas intensas duas horas e trinta minutos, o evento proporcionou um espaço essencial para explorar e discutir os desafios e dificuldades enfrentados pela ouvidoria no desempenho de suas responsabilidades. Essa interação valiosa, tanto em termos de conteúdo quanto de networking, enriqueceu significativamente meu entendimento sobre as complexidades do trabalho da ouvidoria, contribuindo para o aprimoramento contínuo e eficaz dos processos. Todo esse conhecimento adquirido se soma ao compromisso da ouvidoria em oferecer serviços cada vez mais eficientes e alinhados às necessidades da comunidade.

7. SUGESTÕES

Em relação à área da ouvidoria, recomenda-se ao Chefe do Poder Legislativo que, por meio da assessoria responsável, promova iniciativas voltadas para estimular a população a utilizar os diversos canais disponíveis para acessar informações desta Casa de Leis. Esses canais não só servem para obtenção de informações, mas também para envio de sugestões,



Câmara Municipal de Juína / MT
Ouvidoria Legislativa
Avenida dos Jambos, 519N, centro, CEP 78320-000 Juína-MT
Telefone: (66) 3566-8900 - <http://www.juina.mt.leg.br> – ouvidoria@juina.mt.leg.br

denúncias, reclamações e para todas as ações que se fazem necessárias e estão sob a competência da Câmara Municipal.

Além disso, considerando a necessidade de atender às diretrizes da Lei 13.460/2017, destaca-se a importância da implementação de um sistema de avaliação continuada dos serviços prestados. Essa ação pode ser efetuada por meio da instituição de uma pesquisa de satisfação do cidadão, que até o momento encontra-se ausente no link da ouvidoria. A inclusão desse mecanismo não apenas atende às exigências legais, mas também fortalece a transparência, a accountability e a qualidade dos serviços oferecidos, proporcionando um feedback valioso para aprimoramentos constantes.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em última análise, é imperativo ressaltar que o estímulo à participação popular nas atividades do poder legislativo desempenha um papel fundamental. Essa iniciativa não apenas fortalece a democracia, mas também tem o potencial de impulsionar a demanda pelos serviços da ouvidoria. Conseqüentemente, tal aumento na participação da comunidade reflete positivamente na qualidade dos serviços prestados por esta Casa de Leis, consolidando a ouvidoria como um instrumento essencial na construção de uma gestão transparente, responsiva e alinhada aos anseios da população. A constante busca pela excelência nos serviços da ouvidoria é vital para a consolidação de uma administração pública eficaz e comprometida com o bem-estar de todos os cidadãos.

Câmara Municipal de Juína, 2 de fevereiro de 2024.

ELIO DUARTE GOMES
Assistente Legislativo / Ouvidor Legislativo
Portaria n.º 27, de 15/6/2013
Fone (66) 3566-8928