



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> – diretoriageral@juina.mt.leg.br

RELATÓRIO DE GESTÃO EXERCÍCIO 2024 OUVIDORIA - CÂMARA MUNICIPAL DE JUIÑA

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Juína, instituída pela Resolução n.º 01 de 1º de junho de 2013, em consonância com a Lei n.º 13.460/2017, apresenta o Relatório de Gestão referente ao exercício de 2024. Este relatório reafirma o compromisso contínuo da Ouvidoria com a promoção da transparência, eficiência e diálogo no tratamento das manifestações da comunidade.

O documento oferece uma análise detalhada das manifestações recebidas, destacando demandas recorrentes e questões específicas, evidenciando o esforço da Ouvidoria em transformar as solicitações da população em resultados concretos. Nesse sentido, reforça-se o papel estratégico da Ouvidoria como mediadora entre a administração pública e os cidadãos, incentivando a participação ativa da sociedade na melhoria dos serviços públicos municipais.

Mais do que cumprir uma obrigação legal, o presente relatório reflete o compromisso da Ouvidoria com a transparência e a excelência na gestão pública, consolidando-a como um canal efetivo de diálogo e construção conjunta de soluções para atender às necessidades da comunidade de Juína.

2. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta uma síntese das atividades realizadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Juína ao longo do exercício de 2024. A Ouvidoria, enquanto instância responsável por acolher e processar manifestações relacionadas aos atos do Poder Legislativo, desempenhou papel essencial no encaminhamento e na resolução eficiente das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Entre suas principais funções, destaca-se a recepção de solicitações de informações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios. Além disso, a Ouvidoria priorizou a transparência e a responsabilidade ao fornecer respostas detalhadas por meio da plataforma oficial disponível no site da Câmara Municipal, promovendo o acesso fácil e democrático à informação.



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> – diretoriageral@juina.mt.leg.br

Durante o período abrangido pelo relatório, a Ouvidoria assegurou que todas as manifestações recebessem a atenção necessária, adotando medidas efetivas para atender a cada demanda. O compromisso com a eficiência na gestão pública reflete-se em ações concretas que buscam atender, com qualidade e presteza, às expectativas da comunidade.

Esse relatório, portanto, vai além da obrigação de prestar contas. Ele reafirma a Ouvidoria como um elo vital entre o Legislativo e os cidadãos, promovendo a participação social e a construção de uma gestão mais responsável e alinhada às demandas da população. A continuidade do uso da plataforma online fortalece esse compromisso, evidenciando a busca constante pela democratização do acesso à informação e pela promoção da transparência administrativa.

3. UNIDADE

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Juína opera com eficiência, contando com a atuação de um servidor designado para essa função, conforme nomeação realizada pela Portaria n.º 27, de 15 de junho de 2013. Localizada na sala do assistente legislativo, nas instalações da Câmara Municipal, a Ouvidoria dispõe de um ambiente acessível e propício ao atendimento das demandas da comunidade.

O servidor responsável desempenha papel estratégico no processamento das diversas manifestações recebidas, abrangendo desde demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação até manifestações típicas de Ouvidoria, como sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios.

A singularidade desse serviço está na capacidade do servidor em articular respostas precisas e satisfatórias para cada tipo de manifestação, indo além da simples resolução de demandas específicas. O objetivo é promover uma interação construtiva e contínua entre a Câmara Municipal e os cidadãos, fortalecendo o diálogo e a confiança na administração pública.

Apesar dos desafios inerentes à atuação de um único servidor, a Ouvidoria mantém o compromisso com a excelência no atendimento e o aprimoramento contínuo de seus processos. Esse modelo enxuto reflete dedicação e eficiência na garantia de que todas as manifestações da comunidade sejam acolhidas e respondidas de forma eficaz, consolidando a Ouvidoria como um canal confiável e indispensável para a participação cidadã e a gestão pública transparente.



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> – diretoriageral@juina.mt.leg.br

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações dos cidadãos são predominantemente recebidas por meio do link <https://www.juina.mt.leg.br/ouvidoria>, disponibilizado no site oficial da Câmara Municipal. Esse canal reflete a praticidade e acessibilidade que a Ouvidoria proporciona à população, permitindo a interação direta e eficiente com o órgão legislativo.

Adicionalmente, outras formas de comunicação estão à disposição dos cidadãos: manifestações podem ser feitas presencialmente, diretamente ao ouvidor, ou por meio da "Caixa de Sugestões", estrategicamente posicionada nas recepções do Plenário Henrique Simionatto e do Palácio dos Pioneiros. Essas opções oferecem alternativas inclusivas, visando atender às diversas preferências e necessidades da comunidade.

Entretanto, o atendimento telefônico oficial da Câmara, pelo número (66) 3566-8900, encontra-se inativo devido a problemas no sistema de telecomunicações do órgão. Essa limitação, já destacada em relatórios de gestão anteriores, permanece sem solução, restringindo o potencial de alcance da Ouvidoria. Tal situação evidencia a necessidade de esforços para reestabelecer a operação desse canal, o que ampliaria a acessibilidade e a efetividade do serviço prestado à população.

No que diz respeito aos atendimentos presenciais, observou-se que a maior parte das solicitações está relacionada a pedidos de informações. No entanto, foi identificado que essas interações não têm sido formalmente registradas. Essa lacuna representa uma oportunidade para o aprimoramento dos procedimentos da Ouvidoria, garantindo maior transparência, rastreabilidade e controle sobre as demandas recebidas presencialmente.

Apesar dos desafios, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Juína reafirma seu compromisso com a evolução contínua, buscando otimizar os mecanismos de recebimento de demandas e assegurar um atendimento ágil e eficiente. A inatividade do sistema telefônico, embora um entrave, serviu como um catalisador para identificar áreas de melhoria e reforçar o comprometimento em manter canais de comunicação eficazes, confiáveis e diversificados, em benefício de toda a comunidade juinense.

5. DEMONSTRATIVO QUANTITATIVO DAS DEMANDAS ATENDIDAS

Ao longo do exercício de 2024, o Ouvidor Legislativo desempenhou um papel essencial ao facilitar uma interação significativa entre a comunidade e o Poder Legislativo, utilizando como principais canais o link oficial de comunicação da Ouvidoria e o aplicativo não oficial



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> – diretoriageral@juina.mt.leg.br

WhatsApp. Durante esse período, foram registrados diversos chamados de cidadãos engajados, refletindo a crescente participação da sociedade nos processos legislativos e administrativos da Câmara Municipal de Juína.

A troca contínua de informações e feedback por meio desses canais fortalece os laços entre os representantes eleitos e os cidadãos. Essa dinâmica de comunicação direta contribui para a construção de um ambiente democrático mais rico, no qual as vozes da população são ouvidas, consideradas e efetivamente incorporadas nas decisões legislativas e administrativas.

O engajamento da comunidade demonstra não apenas a relevância desses canais abertos e acessíveis, mas também a necessidade de aprimorá-los continuamente, a fim de garantir que cada cidadão tenha a oportunidade de participar de forma efetiva e democrática. Esse esforço reafirma o compromisso da Ouvidoria em solidificar a base para uma governança transparente, responsável e alinhada aos anseios da população juinense.

Quadro 1: demonstrativo de atendimentos via link oficial

Ano	Denuncia	Duvida	Elogio	Pedido informação	Solicitação	Sugestões	Reclamação	Outros	total
2024	6	0	0	0	1	0	1	0	8

Fonte: elaborado pelo autor

6. ANÁLISE DE UTILIZAÇÃO DA "CAIXA DE SUGESTÕES"

A tabela a seguir demonstra que a população tem apresentado baixa adesão ao uso da "Caixa de Sugestões" como meio de manifestação formal. Esse fato contrasta com a constatação de que grande parte das manifestações e reclamações são realizadas por meio de grupos de WhatsApp, Facebook e outras redes sociais não oficiais.

Essa tendência evidencia um desafio para a Ouvidoria: redirecionar as manifestações espontâneas realizadas em canais não oficiais para os meios institucionalizados de comunicação, como a plataforma oficial da Ouvidoria e a própria "Caixa de Sugestões". O uso dessas ferramentas formais é essencial para assegurar o registro, a rastreabilidade e o tratamento adequado das demandas, contribuindo para a transparência e a eficiência da gestão pública.

É importante reforçar junto à população a relevância dos canais oficiais de comunicação, destacando sua segurança, acessibilidade e eficácia no atendimento das solicitações. Paralelamente, deve-se considerar a possibilidade de integrar novas estratégias que alinhem os



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> – diretoriageral@juina.mt.leg.br

canais mais utilizados pela população, como as redes sociais, às plataformas institucionais, potencializando a interação e fortalecendo o diálogo entre a sociedade e o Legislativo.

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

Ano	Denuncia	Dúvida	Elogio	Pedido informação	Solicitação	Sugestões	Reclamação	Outros	total
2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: elaborado pelo autor

7. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS EM 2024

Durante o ano de 2024, observou-se que o número de solicitações nos canais oficiais de comunicação permaneceu baixo, sem um aumento expressivo das demandas. É importante destacar que muitas solicitações continuam sendo encaminhadas diretamente aos parlamentares e, frequentemente, não são registradas no sistema próprio da Ouvidoria. Além disso, há um volume considerável de reclamações de usuários sobre estradas, saúde e outros serviços sendo feitas em grupos não oficiais de WhatsApp, sem o devido registro na Ouvidoria Legislativa.

Essa prática reflete uma cultura persistente na qual a população prefere abordar diretamente os legisladores, em vez de utilizar os canais institucionais para formalizar suas demandas. Embora esse comportamento fortaleça o contato individualizado com os parlamentares, ele também cria uma lacuna no registro e acompanhamento das solicitações pelo Legislativo como um todo. Essa lacuna pode comprometer a eficiência na resposta às demandas e dificultar a análise de dados que poderiam subsidiar melhorias nos serviços prestados.

No que diz respeito às manifestações recebidas pelos canais oficiais, destaca-se que todas foram devidamente acolhidas e respondidas em tempo hábil pelo ouvidor. Como parte do compromisso com a transparência, os documentos que comprovam o atendimento a essas demandas estão anexados às solicitações e disponíveis para consulta pública no link da Ouvidoria.

Adicionalmente, as estatísticas detalhadas no **Quadro 3 (abaixo)** oferecem uma visão mais aprofundada das solicitações registradas. Essa análise contribui para um entendimento mais amplo das principais demandas da população e identifica áreas que podem ser



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> – diretoriageral@juina.mt.leg.br

aprimoradas, reforçando o compromisso com a melhoria contínua no atendimento e na interação entre o Poder Legislativo e a comunidade.

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

The screenshot shows a Windows desktop environment with several open browser tabs. The main content is a table listing citizen requests (Solicitações) from the Juína Legislative Assembly's website. The columns include: ID, Description, Status, Date Submitted, Date Resolved, and Resolution Status (with icons for accessibility). One request is highlighted with a blue border.

ID	Solicitação	Status	Data de Envio	Data de Resposta	Resolução
LDO	Atribuição de aulas	ouvidoria	Tramitando	21/01/2025	22/01/2025 14h52
	ASFALTO AVENIDA LONDRINA E AVENIDA SÃO PAULO	ouvidoria	Tramitando	18/11/2024	26/11/2024 09h13
	Uso de máquinas pública pela SINFRA. Pessoas sendo beneficiada, seja servidor operador ou contratante	ouvidoria	Resolvida	05/11/2024	22/11/2024 12h01
	Falta de bebedouro na rodoviária, bancos desconfortáveis Juína Município Polo	ouvidoria	Tramitando	05/11/2024	14/11/2024 12h55
	BOCA DE LOBO SENDO ATERRADA. MESMO COMUNICANDO A PREFEITURA A MESMA ENCERRA A MANIFESTAÇÃO NA OUVIDORIA SEM RESOLUÇÃO	ouvidoria	Tramitando	07/11/2024	14/11/2024 12h52
	Academia livre na Praça do Módulo 5 - Deteriorada sem manutenção - Aparelhos quebrados	ouvidoria	Tramitando	05/11/2024	08/11/2024 10h51
	DADOS PUBLICOS DE SERVIDORES	administracao	Resolvida	23/08/2024	03/09/2024 10h03
	Jogando terra em riacho	administracao	Tramitando	16/07/2024	07/08/2024 08h20

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

Estatísticas dos Atendimentos Realizados

As estatísticas referentes aos atendimentos recebidos por meio do link oficial da Ouvidoria estão detalhadamente apresentadas no **Quadro 04 (abaixo)**. Esse quadro oferece uma visão abrangente das solicitações, classificando-as em cinco categorias principais:

- I. **Solicitações Resolvidas:** total de manifestações registradas no sistema.
- II. **Solicitações Aceitas:** demandas que foram analisadas e tiveram solução em tempo hábil.
- III. **Solicitações Rejeitadas:** manifestações que não atenderam aos critérios formais ou que se mostraram improcedentes.
- IV. **Solicitações em Tramitação:** demandas que permanecem em análise ou em fase de encaminhamento.
- V. **Solicitações pendente:** demandas que ainda não foram acolhidas pelo ouvidor



Câmara Municipal de Juína / MT

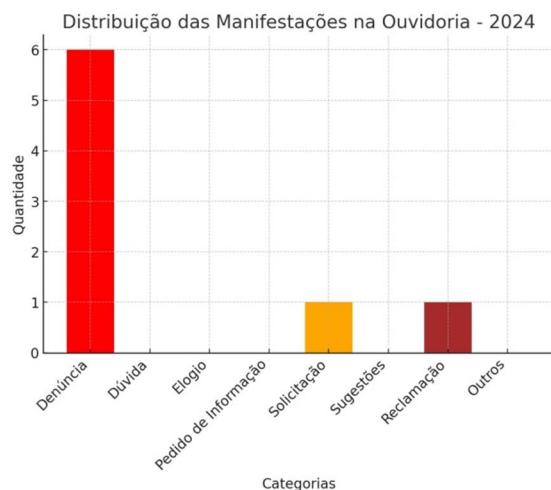
Ouvidoria Legislativa

Avenida dos Jambos, 519N, centro, CEP 78320-000 Juína-MT

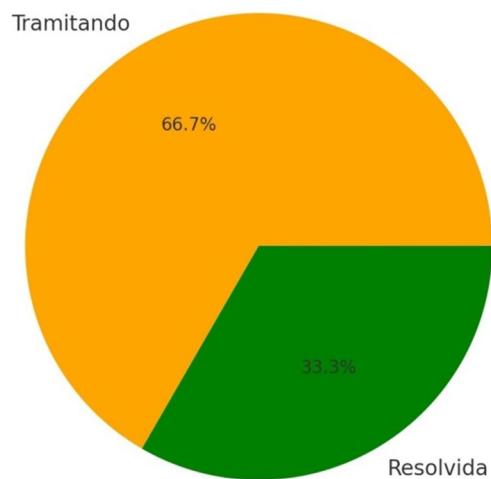
Telefone: (66) 3566-8900 - <http://www.juina.mt.leg.br> – diretoriageral@juina.mt.leg.br

Essa segmentação não apenas fornece um panorama claro da eficiência da Ouvidoria no atendimento às demandas, mas também reflete o compromisso com a transparência e a prestação de contas. A análise detalhada desses dados é essencial para identificar áreas de aprimoramento e para fortalecer o relacionamento entre o Legislativo e a comunidade.

Quadro 4: Estatística geral das solicitações



Situação das Solicitações na Ouvidoria Legislativa



Fonte: [elaborada pelo autor](#)



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> – diretoriageral@juina.mt.leg.br

8. DEMOSTRATIVO QUALITATIVO

Desde a implementação do site oficial da Câmara em 2015, que inclui acesso direto à Ouvidoria, os serviços têm sido progressivamente aprimorados. Atualmente, os cidadãos podem registrar e acompanhar suas demandas, promovendo maior transparência e engajamento comunitário.

Além dos canais oficiais, a Ouvidoria também tem recebido solicitações por meio de grupos não oficiais no WhatsApp. Embora essas não sejam formalmente registradas por falta de identificação dos autores, são prontamente respondidas na própria plataforma. A Ouvidoria também se posiciona de forma ativa contra denúncias caluniosas ou ofensivas, protegendo a integridade dos parlamentares e da instituição.

O Ouvidor desempenha um papel proativo, não se limitando aos registros nos canais oficiais. Ele interage em grupos de aplicativos e atende pessoalmente às demandas da comunidade quando solicitado, assegurando respostas ágeis e precisas, além de incentivar a participação cidadã.

No entanto, desafios persistem no acesso ao Portal da Transparência, disponível na página oficial da Câmara. Problemas técnicos e a falta de familiaridade de parte da população com tecnologias digitais limitam sua utilização. Para ampliar o uso desse recurso essencial, é necessário investir em soluções que facilitem o acesso e promovam a educação digital.

9. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Em 14 de março de 2024, participei do evento "OUVIDORIA DAY", promovido pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE-MT), por meio da plataforma digital aluno.tce.mt.gov.br. O evento contou com palestrantes renomados, como Antônio Joaquim, e minha participação foi devidamente registrada com um certificado arquivado nesta Casa Legislativa.

No dia 17 de setembro de 2024, integrei a 3ª Edição do "Tricotando sobre Ouvidoria", uma experiência enriquecedora com duração de duas horas e trinta minutos. O evento foi transmitido via Zoom e YouTube, promovido pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso. Durante a transmissão, além de assistir às palestras, participei ativamente de debates



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> – diretoriageral@juina.mt.leg.br

pelo chat, aproveitando a oportunidade para troca de ideias e aprofundamento em temas pertinentes à Ouvidoria.

Já em 25 de outubro de 2024, das 8h às 9h30, estive presente em uma reunião virtual convocada pelo Sr. Jonathan Telles, Controlador Interno e Ouvidor da Prefeitura de Ipiranga do Norte – MT. A reunião, realizada por meio da plataforma Meet, contou com diversos ouvidores municipais do estado e teve como pauta principal a criação de uma instituição de ouvidores municipais, visando o fortalecimento das Ouvidorias no âmbito estadual.

Em 05 de dezembro de 2024, ocorreu a 4ª Edição do "Tricotando sobre Ouvidoria", também promovida pelo Tribunal de Contas – MT. Embora não tenha conseguido participar ao vivo devido a questões pessoais, assisti posteriormente ao evento pelo canal do YouTube, disponível no endereço: <https://www.youtube.com/watch?v=zIE214OOWE8>.

A participação nesses eventos foi fundamental para explorar e discutir os desafios enfrentados pela Ouvidoria no cumprimento de suas responsabilidades. O conteúdo e o networking proporcionaram uma imersão valiosa, contribuindo para meu desenvolvimento profissional e para o aprimoramento contínuo dos processos da Ouvidoria. Todo o conhecimento adquirido reforça o compromisso com a prestação de serviços mais eficientes e alinhados às necessidades da comunidade.

10. SUGESTÕES

Em relação à área da Ouvidoria, reforça-se a recomendação ao Chefe do Poder Legislativo para que, por meio da assessoria responsável, sejam promovidas iniciativas que incentivem a população a utilizar os diversos canais disponíveis para comunicação com esta Casa de Leis. Esses canais não apenas possibilitam o acesso a informações, mas também viabilizam o envio de sugestões, denúncias, reclamações e outras interações relacionadas às competências da Câmara Municipal.

Adicionalmente, considerando as diretrizes estabelecidas pela Lei 13.460/2017, é fundamental implementar um sistema de avaliação contínua dos serviços prestados pela Ouvidoria. Sugere-se a criação de uma pesquisa de satisfação do cidadão, cuja ausência no link da Ouvidoria representa uma oportunidade de melhoria. A inclusão dessa ferramenta atenderá às exigências legais, fortalecerá a transparência e a accountability, e contribuirá para a qualidade dos serviços oferecidos. Esse mecanismo fornecerá feedback essencial para ajustes e



Câmara Municipal de Juína / MT

Ovidoria Legislativa

Avenida dos Jambos, 519N, centro, CEP 78320-000 Juína-MT

Telefone: (66) 3566-8900 - <http://www.juina.mt.leg.br> – diretoriageral@juina.mt.leg.br

aprimoramentos constantes, alinhando ainda mais a Câmara Municipal às expectativas e necessidades da comunidade.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em última análise, é imperativo ressaltar que o estímulo à participação popular nas atividades do Poder Legislativo desempenha um papel essencial. Tal iniciativa não apenas fortalece a democracia, mas também contribui para o aumento da demanda pelos serviços da Ovidoria. Esse crescimento na interação com a comunidade reflete positivamente na qualidade dos serviços prestados por esta Casa de Leis, consolidando a Ovidoria como um instrumento fundamental na construção de uma gestão transparente, responsável e alinhada aos anseios da população.

A busca constante pela excelência nos serviços da Ovidoria é vital para a consolidação de uma administração pública eficaz, comprometida com o bem-estar dos cidadãos.

Com base no exposto, a Ovidoria Pública Legislativa, representada pelo Ouvidor, servidor efetivo no cargo de Assistente Legislativo e devidamente designado para a função, tem a honra de apresentar a Vossa Excelência o Relatório de Gestão Anual referente ao exercício de 2024. Este documento encontra-se integralmente disponível na internet, na seção "Ovidoria" do site institucional, em conformidade com o **art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos**.

Cabe destacar que o presente **Relatório foi devidamente publicado no Diário Oficial de Contas do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, cópia anexa**.

Anexo a este relatório segue também o **Relatório de Atendimentos de 2024 (Anexo I)** acompanhado de capturas de tela do canal da Ovidoria.

Câmara Municipal de Juína, 20 de fevereiro de 2025.

ELIO DUARTE GOMES

Assistente Legislativo / Ouvidor Legislativo

Portaria n.º 27, de 15/6/2013

Fone (66) 3566-8928