

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**EXERCÍCIO 2023**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE JUARA -MT**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Juara, em atendimento ao disposto nos Art. 14 e 15 da Lei 13.460/2017, Lei 12.527/2011, Resolução nº 140/2013 – Cria, disciplina e regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Legislativa Municipal, da qual tem por objetivo assegurar o acesso a Informação ao cidadão, estabelecendo mecanismo para o exercício do controle social, apresente Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2023 em cumprimento as suas atribuições.

### 1 – INTRODUÇÃO

A **Ouvidora da Câmara Municipal de Juara – MT**, foi nomeada através da Portaria de nº 195/2016, da qual propiciou discussões e ações com vistas à estruturação da unidade, com a elaboração e normatização interna e planejamento de processos para atender adequadamente a demanda externa recebida. Assim, no exercício de 2013, foi disponibilizada a Resolução de nº 140/2013 regulamentando internamente as atribuições e funcionamento, afirmando sua posição dentro da estrutura da Câmara Municipal de Juara-MT e legitimando-a como relevante ferramenta de gestão e participação social.

### 2 – UNIDADE

A ouvidoria da Câmara Municipal de Juara-MT, consta com apenas uma ouvidora.

A referente Unidade tem por atribuição o atendimento tanto das demandas da Lei de Acesso à Informação – LAI quanto das manifestações típicas de Ouvidoria (sugestão, solicitação, denúncia, elogio e reclamação, além do e-Sic e Publicação de relatórios e outras matérias no Portal da Transparência conforme a Resolução nº 142/20213.

### 3- CANAIS DE ATENDIMENTO

#### 3.1- Ouvidoria

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio do endereço eletrônico [ouvidoria@juara.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@juara.mt.leg.br), a unidade disponibiliza de uma interface na internet aos cidadãos, a exemplo do e-SIC e plataforma hospedada ao site oficial. Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são tramitadas através de processo interno.

3.2- Serviço de informação ao Cidadão As Demandas relacionadas à Lei de Acesso à informação (LAI) foram recebidas, em sua maioria, através do site, com interface disponível na internet em <https://www.camaramunicipaldejuara.mt.leg.br/ouvidoria>.

Uma pequena parcela dos atendimentos ocorre através do e-mail [ouvidoria@juara.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@juara.mt.leg.br), quanto aos atendimentos presenciais é praticamente zero, sendo orientado sempre a inserção das manifestações através da interface no site ou no e-SIC, cabendo mencionar que a utilização do aludido sistema é mais benéfica ao cidadão, na medida em que permite o acompanhamento de seu pedido, o controle de prazos de atendimento, respostas, dentre outras vantagens.

#### 4. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

##### 4.1 Ouvidoria

Tendo em vista a utilização do endereço eletrônico [ouvidoria@juara.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@juara.mt.leg.br), como canal primário de acionamento, resta dificultosa a elaboração de relatórios estatísticos, vez que as manifestações dos públicos interno e externo se mesclam com as comunicações de expediente e aquelas relacionadas ao tratamento interno das demandas.

##### 4.2 Serviço de Informação ao Cidadão

Os dados estatísticos extraídos da ouvidoria do site, trazem os seguintes:

#### Relatório Anual/2023 da Ouvidoria Parlamentar

Mês	Questionamentos	Respondidos	Rejeitada	Em Andamento	Concluídos
Janeiro	2	1	1	0	ok
Fevereiro	0	0	0	0	ok
Março	0	0	0	0	ok
Abril	0	0	0	0	ok
Maio	2	2	0	0	ok
junho	0	0	0	0	ok
julho	3	3	0	0	ok
agosto	0	0	0	0	ok
setembro	5	5	0	0	ok
outubro	1	1	0	0	ok
novembro	0	0	0	0	ok
Dezembro	1	1	0	0	ok
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>ok</b>

Todas as manifestações recebidas foram respondidas e algumas tomadas as devidas providências, atendendo o cidadão em tempo hábil. Dentre as manifestações mais recorrentes no período, enfatizamos as diárias.

## 5. DEMONSTRATIVOS QUALITATIVOS

### 5.1 Ouvidoria

Em junho de 2023 a Câmara Municipal de Juara- MT. Assinou o termo de adesão junto a MPX-BRASIL, propiciando ao cidadão uma plataforma mais segura para o registro de suas manifestações.

Com a adesão, o serviço de ouvidoria melhorou significativamente, além do mais a plataforma inibe que sejam registradas manifestações com a inserção de dados pessoais duvidosos, sendo que na antiga plataforma não restringia quando era incluso dados pessoais incorretos, em alguns casos haviam manifestações de teor ofensivo e calunioso, na nova plataforma os dados pessoais ficam totalmente restritos, garantido a segurança das informações pessoais ao usuário.

Nestes últimos anos não houve quaisquer elogios recebidos pelos canais de atendimento toda reclamação, denúncia, pedido de acesso a informação é recebido pela ouvidoria e repassada ao Presidente da Câmara para que de ciência e seja encaminhado resposta e/ou adoção de providências.

A ouvidoria tem atuação ativa, procura fornecer a maior quantidade e qualidade de informações necessárias para a conclusão de processos de solicitação de documentos e informações.

### 5.2 – SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

No Portal E-SIC, praticamente não há demanda, vejamos que a sociedade em si ainda não tomou ciência do seu papel fundamental perante ao exercício do controle social.

O prazo de resposta ao cidadão não ultrapassou o prazo determinado na Lei demonstrando a qualidade da atuação do órgão em observância aos termos da LAI.

## 6 – SUGESTÕES

No que se abrange área da ouvidoria, o chefe do Poder Legislativo, poderia realizar ações que incentivasse a população a utilizar-se dos canais disponíveis para acesso a informação, incentivando a população a ser mais participativa, fazendo o uso dos canais sempre que necessário para fazer: reclamações, elogios, pedido de informação, sugestão e denúncias.

Atendidas essas necessidades básicas, interessante se faz a difusão de informações e treinamento a todas à Unidades da Câmara Municipal de Juara – MT, para sensibilizar o público interno às boas práticas nos serviços ao cidadão, o que pode ser iniciado por meio de canais de Ensino à Distância, bem como de oficinas presenciais regionalizadas.

Também cabe o reconhecimento interno da Ouvidoria como ferramenta de gestão, sugerindo-se sua inserção nas discussões relacionados aos serviços prestados à sociedade, e também criação do Conselho para que possam ser também trazidas ao processo decisório as contribuições da sociedade.

No mais cabe ressaltar que o incentivo ao controle social é de suma importância, pois o usuário do serviço público pode manifestar quanto ao serviço fornecido pela administração pública, cabendo a ele o dever de fiscalizar e aplicação de os recursos públicos.

Neste ato encaminho o Relatório de Gestão, referente ao exercício de 2023, do qual deverá ser disponibilizado integralmente na página da Câmara Municipal de Juara, em conformidade com o Art. 15, Inciso II da Lei 13460/2017.

Juara -MT, 20 de dezembro de 2023.

Sandra Minozzo Malaquias  
Ouvidora da Câmara Municipal  
Portaria nº 195/2016