



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA M. DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT
PALACIO SAMITA PARREIRA ALMEIDA
CNPJ: 33.000.662/0001-10

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - 2024

**OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PONTAL DO
ARAGUAIA-MT**



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA M. DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT
PALACIO SAMITA PARREIRA ALMEIDA
CNPJ: 33.000.662/0001-10

1. Estrutura e Atuação da Ouvidoria

A ouvidoria foi instituída na Câmara Municipal de Pontal do Araguaia-MT pela resolução nº 005/13, tendo por objetivo assegurar de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes do Poder Legislativo Municipal.

Em maio de 2019 fizemos adesão a Rede Nacional de Ouvidoria, do qual usamos como ferramenta e plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação.

Por meio da Portaria nº 004/GP/2022 de 03 de janeiro de 2022, foi nomeada a Servidora Lauriene Eterna Borges Silva para desempenhar as funções de Ouvidora desta Casa de Leis.

Por meio da resolução nº 005/2022 de 08 de dezembro de 2022 foi feita a regulamentação da Lei 13.460/17 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, no âmbito da Câmara Municipal de Pontal do Araguaia.

Por meio da Portaria nº 017/GP/2024 de 28 de junho de 2024, foi nomeado em substituição a Servidora Lauriene Eterna Borges Silva, o Servidor Jonhner Guardiato de Lara Souza Sobrinho, para desempenhar a função de Ouvidor desta casa de Leis.

A ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Câmara Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA M. DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT
PALACIO SAMITA PARREIRA ALMEIDA
CNPJ: 33.000.662/0001-10

2. Canais de Atendimento

Os canais de atendimento da Ouvidoria são:

- a) Online: através do link <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- b) Telefone: (66)3401-2670 (WhatsApp)
- c) Email institucional: cmpa.ouvidoria@gmail.com
- d) Presencial e correspondência: Av. Dante Martins de Oliveira, S/N – Araguaia Center, de segunda a sexta das 13:00h às 17:00hs.

3. 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 a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização.
- 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 Federal;
- e) **Solicitação de providências**- pedido para adoção de providências por parte dos Órgãos e das Entidades Administrativas de esfera pública;
- f) **Solicitação de acesso a 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)



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA M. DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT
PALACIO SAMITA PARREIRA ALMEIDA
CNPJ: 33.000.662/0001-10

4. Demandas Recebidas

As manifestações com conteúdo de sugestões, críticas, elogios, denúncias e reclamações quando recebidas, são encaminhadas as unidades diretamente envolvidas quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas a Ouvidoria para envio de respostas aos cidadãos/usuários, porém não tivemos registros e nem demandas nesta ouvidoria.

Através da plataforma Fala.BR, não tivemos nenhuma manifestação registrada em 2024.

5. Providências adotadas pela Administração

Recebida a manifestação, a Ouvidoria procede com a análise prévia e encaminha as áreas responsáveis, para adoção das providências necessárias. A resposta das solicitações, quando registradas, são atendidas e enviadas ao usuário via e-mail e WhatsApp, com o pedido e/ou a documentação solicitada.

6. Outras Atividades

Devido a falta de registro e interesse da população nos serviços da Ouvidoria, no decorrer deste ano, foi desenvolvido e propagado vídeo institucional sobre o funcionamento da Ouvidoria, contendo dicas, informações, e o trabalho que é desenvolvido, para ser compartilhado nas redes sociais/mídias, com intuito de sanar as dúvidas dos cidadãos e fomentar o interesse da participação destes no dia a dia do serviço público.

É o nosso relatório.

Atenciosamente,



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA M. DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT
PALACIO SAMITA PARREIRA ALMEIDA
CNPJ: 33.000.662/0001-10

Pontal do Araguaia/MT, 13 de dezembro de 2024.

Jonhner Guardiato de Lara Souza Sobrinho
Ouvidor Legislativo Municipal
Portaria 017/GP/2024