

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL

EXERCÍCIO DE 2024





Sumário

1 DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	3
2 CANAIS DE ATENDIMENTO.....	3
3 QUADRO FUNCIONAL.....	4
4 ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA.....	4
5 ÍNDICE DOS PRAZOS DE RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	6
6 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	7
7 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS.....	7
8 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	7
9 PROJETOS DE MELHORIAS.....	12
10 OBSERVAÇÕES.....	13
11 OBJETIVO.....	13
12 DO ENCAMINHAMENTO.....	13



1 DO FUNCIONAMENTO DA OUIDORIA

A Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Cuiabá - MT, instituída pela Resolução nº 029/2009 da Câmara Municipal de Cuiabá, desempenha um papel crucial como porta de entrada para o diálogo entre os munícipes, a Câmara Municipal de Cuiabá e seus vereadores. Esta interlocutora entre o cidadão e a administração pública tem a finalidade de promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando a quem de direito e fazendo o acompanhamento das denúncias, reclamações, elogios e sugestões dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral da municipalidade.

O objetivo principal é identificar a realidade atual dos cidadãos, analisar, orientar e encaminhar as demandas às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. Com as informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar áreas para melhorias, providenciar mudanças e apontar situações irregulares.

É fundamental distinguir a Ouvidoria de outros órgãos como o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, o Controle Interno e a Corregedoria. Enquanto o SAC foca no atendimento direto ao cliente para questões rotineiras e imediatas, a Ouvidoria atua como um canal mais abrangente, lidando com questões mais complexas que exigem análise e encaminhamento para áreas específicas.

Por outro lado, o Controle Interno e a Corregedoria possuem papéis específicos na administração pública. O Controle Interno é responsável por avaliar a eficácia e eficiência dos processos internos, garantindo a conformidade com as normas e leis. Já a Corregedoria atua na investigação e na aplicação de medidas disciplinares em casos de irregularidades cometidas por servidores ou membros da administração.

Assim, a função principal da Ouvidoria é garantir que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando necessário, solucionadas pelos setores competentes, sempre com foco na melhoria contínua dos serviços públicos e na promoção da cidadania.



2 CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá oferece múltiplos canais de atendimento para assegurar que os munícipes possam expressar suas manifestações de forma acessível e conveniente. Estes canais são projetados para atender às diversas necessidades e preferências dos cidadãos.

Formulário Eletrônico: A maior parte das manifestações é recebida através do formulário eletrônico, que pode ser acessado no portal *web* da Ouvidoria. Este canal permite uma comunicação rápida e eficiente, sendo ideal para quem busca praticidade e rapidez. Para acessar, visite: Fala.BR.

E-mail: Para aqueles que preferem um método mais direto e pessoal, o *e-mail* da Ouvidoria está disponível em: ouvidoria@camaracuiaba.mt.gov.br.

Telefone e WhatsApp: Os cidadãos também podem entrar em contato por telefone, no número (65) 3617-1571, ou via *WhatsApp* pelo (65) 99262-4123. Esses meios são eficazes para quem deseja uma interação mais imediata ou precisa de assistência para formular suas manifestações.

Atendimento Presencial: Além disso, a Ouvidoria mantém um espaço dedicado para atendimento presencial. Localizada na Praça Moreira Cabral, S/N, Centro - Cuiabá/MT, CEP: 78020-010, esta sala oferece um ambiente acolhedor e reservado para aqueles que preferem ou necessitam de um contato face a face.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

Estes diversos canais refletem o compromisso da Ouvidoria em garantir a acessibilidade e eficiência no atendimento às demandas da população cuiabana, fortalecendo o vínculo entre os cidadãos e a administração pública.

3 QUADRO FUNCIONAL

O quadro funcional da Ouvidoria é um componente chave para seu eficiente funcionamento. No ano de 2024, a equipe esteve composta pelos seguintes servidores, cada um contribuindo com suas habilidades e experiências para o atendimento das demandas dos cidadãos:

Quadro profissional da Ouvidoria		
I.	Vanuza Rodrigues de Jesus Galiciani	Ouvidora Geral
II	Danilo Ramos de Monlevade	Analista Legislativo
III.	Odenilton Junior Ferreira dos Santos	Técnico Legislativo

Fonte: Ouvidoria (2024)

Esta relação de servidores demonstra o compromisso da Ouvidoria em manter uma equipe qualificada e dedicada para a prestação de um serviço público de alta qualidade. A diversidade de competências e a experiência dos membros da equipe garantem uma gestão eficaz das diversas demandas recebidas pela Ouvidoria.

4 ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Esta seção apresenta os resultados e análises dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá durante o exercício de 2024, demonstrando o comprometimento da instituição em cumprir suas atribuições com eficiência e transparência.

É importante ressaltar que as manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial, são meticulosamente inseridas no sistema eletrônico para



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

garantir uma tramitação uniforme e eficiente, alinhada com as demais demandas digitais.

Durante o ano, 2024 de 01 de janeiro a 23 de dezembro de 2024, a Ouvidoria registrou um total de 81 manifestações.

Segue abaixo um quadro detalhado, onde as manifestações estão categorizadas por tipos (categorias), proporcionando uma visão clara e estruturada das atividades realizadas pela Ouvidoria

PRAZO MÉDIO DE RESOLUTIVIDADE POR TIPO E CANAL DE ENTRADA

Tipo	Internet (FalaBR)		E-mail e Whatsapp		Presencial (Ouvidoria)	
	Dias Corridos	Dias Úteis	Dias Corridos	Dias Úteis	Dias Corridos	Dias Úteis
Acesso à Informação	12,4	9,8	12,3	9,5	0,0	0,0
Reclamação	3,7	2,7	2,4	2,7	0,0	0,0
Comunicação	2,7	2,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Denúncia	6,7	6,0	0,3	1,3	36,0	27,0
Solicitação	18,8	14,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Elogio	0,0	0,0	1,0	2,0	0,0	1,0
Total Geral	9,8	8,0	6,6	5,6	18,0	14,0

Fonte: Ouvidoria (2024)

Este quadro não apenas reflete a quantidade de manifestações, mas também é um indicativo vital para entender as áreas que demandam maior atenção e os tipos de solicitações mais frequentes, permitindo assim uma avaliação contínua e aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria.

No quadro a seguir, apresentamos os dados consolidados em seus respectivos tipos para o período anual.

MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Tipo	Total
Acesso à Informação	42



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

Reclamação	12
Comunicação	11
Denúncia	10
Solicitação	4
Elogio	2
Total Geral	81

Fonte: Ouvidoria (2024)

Conforme mencionado anteriormente, os dados informados foram coletados a partir do sistema eletrônico utilizado no tratamento das demandas, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações.

5 ÍNDICE DOS PRAZOS DE RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES

Das 81 (oitenta e uma) manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2024, 80 (oitenta) foram concluídas dentro do prazo. O tempo médio para conclusão das manifestações ficou em 18 (dezoito) dias, garantindo assim o cumprimento dos prazos legais estabelecidos na Lei Nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos)



6 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

A análise dos motivos das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá em 2024 fornece informações valiosas sobre as preocupações e expectativas dos cidadãos em relação à administração pública. Esta seção apresenta um panorama detalhado desses motivos, oferecendo uma compreensão mais profunda das áreas de interesse e das necessidades dos munícipes. As manifestações podem ser categorizadas em diversas temáticas, refletindo a diversidade de questões abordadas pelos cidadãos. Entre as categorias mais comuns, destacam-se: - Acesso à Informação: Uma considerável quantidade de pedidos de informação relacionados a uma variedade de tópicos, incluindo operações de órgãos municipais e concursos públicos, refletindo o interesse dos cidadãos em acompanhar as atividades governamentais e a busca por transparência. - Solicitações e Serviços Públicos: Diversas solicitações envolvendo saneamento básico, infraestrutura urbana e assistência à criança e ao adolescente, indicando áreas prioritárias para melhorias ou mudanças. - Infraestrutura Urbana e Meio Ambiente: Preocupações com a falta de infraestrutura adequada em alguns bairros e a poluição sonora, evidenciando a necessidade de aprimoramento na gestão urbana e ambiental. - Saúde: Reclamações sobre o atendimento em policlínicas e , destacando a preocupação com a qualidade e eficiência dos serviços de saúde, cirurgia Denúncias e Conduta Ética: Irregularidades envolvendo servidores e questões éticas, como incidentes com vereadores, ressaltando a importância da integridade e ética no serviço público.

7 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Em resposta às demandas de 2024, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá implementou medidas significativas para aprimorar os serviços e a interação com os cidadãos: - Infraestrutura de Atendimento Aprimorada: Sob a liderança do presidente da Câmara, substituímos um sistema proprietário pelo sistema Fala.BR. Essa mudança trouxe benefícios notáveis, como maior integração com as



plataformas nacionais de ouvidoria e uma interface mais amigável e acessível para os usuários. Além disso, aderimos ao Sistema de Informações ao Cidadão (SIC) disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), proporcionando um acesso mais transparente e facilitado às informações públicas, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação. - Treinamento e Capacitação de Servidores: Os servidores participaram de uma série de capacitações oferecidas pela Escola do Legislativo, Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE-MT) e pela Rede Nacional de Ouvidorias (Remouv). Os cursos, workshops e lives abordaram temas cruciais como atividades específicas de ouvidoria, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), comunicação efetiva e outros assuntos pertinentes ao trabalho de ouvidoria, visando aprimorar as competências e a eficácia da equipe. - Agilização dos Processos Internos: Implementamos melhorias nos processos internos para acelerar a análise e o encaminhamento das manifestações, reduzindo o tempo de resposta e aumentando a eficiência.

Das 81 (oitenta e um) manifestações recebidas pela Ouvidoria, 32 (trinta e dois) demandaram encaminhamento para outros setores da instituição, para que fosse tomado providências e/ou oferecidos respostas. Das outras 49 (quarenta e nove), foram analisadas e respondidas.

8 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

No contexto da Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá, a avaliação da satisfação do usuário enfrentou desafios. Historicamente, as pesquisas de satisfação eram realizadas via formulários digitais, devido à limitação do sistema anterior. Com a implementação do sistema Fala.BR, a Ouvidoria avançou para uma plataforma que inclui um recurso de avaliação robusto e integrado, alinhado com as diretrizes da LGPD. Esta lei impõe rigorosas regras sobre o tratamento de dados pessoais, exigindo transparência e minimização na coleta de dados. Assim, a nova ferramenta foi projetada para respeitar a privacidade dos usuários, garantindo a



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

conformidade com a LGPD e seus princípios, como a necessidade e a adequação na coleta de dados. Espera-se que, à medida que os cidadãos se familiarizem com o sistema Fala.BR, eles comecem a utilizar ativamente o recurso de avaliação, permitindo à Ouvidoria coletar dados valiosos sobre a satisfação do usuário, sempre em conformidade com os padrões de proteção de dados estabelecidos pela LGPD.

Em 2024 de oitenta e uma manifestação (três foram avaliadas) lembrando que a Avaliação possui um caráter facultativo e voluntário, sendo assim a atual ferramenta de avaliação inviabiliza uma análise mais coerente dos serviços prestados pela Ouvidoria.

A resposta fornecida foi fácil de compreender?	Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?
Fácil de compreender	😡 Muito Insatisfeito
Regular	😐 Regular
Regular	😞 Insatisfeito

9 PROJETOS DE MELHORIAS

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria da Câmara Municipal participou de Cursos e treinamentos aprimorando os diálogos entre o Tribunal de Contas (Tricotando sobre Ouvidoria) esse grupo tem objetivo o diálogo, atendimento as leis e normas, treinamentos e cursos voltado para a Ouvidoria. E a REMOUV (Rede Municipal de Ouvidorias) esse grupo tem o objetivo de tratar sobre assuntos relacionados a boas práticas e debater temas que fortalece o exercício da função de ouvidor com projetos para 2025.



10 OBSERVAÇÕES

As análises dos dados coletados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá revelam a importância contínua de promover a conscientização sobre as atividades da Ouvidoria dentro da própria instituição. Há uma necessidade evidente de intensificar os esforços de divulgação, visando engajar mais profundamente os servidores e colaboradores. O objetivo é fortalecer a percepção da Ouvidoria como um canal oficial e eficaz de comunicação, incentivando sua utilização tanto para a gestão interna quanto para o diálogo com o público externo. Para o ano de 2025, a perspectiva é que a Ouvidoria continue a evoluir na qualidade e eficiência de seu trabalho, mantendo-se como uma entidade independente e ágil. Este avanço visa reforçar o vínculo entre os usuários dos serviços públicos e a instituição, assegurando que todas as manifestações recebidas sejam tratadas com imparcialidade e independência. O foco será em garantir que a voz dos cidadãos e dos servidores seja não apenas ouvida, mas também considerada de forma construtiva na melhoria contínua dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Cuiabá.

11 OBJETIVO

Este relatório tem a finalidade de apresentar um balanço das atividades realizadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá no ano de 2024. O documento abrange não apenas as demandas típicas da Ouvidoria, mas também inclui um relato das responsabilidades assumidas em relação à Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), ao Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), à implementação do Plano de Dados



12 DO ENCAMINHAMENTO

O relatório da Ouvidoria será:

- I. Encaminhado à autoridade máxima do órgão que pertence a unidade de Ouvidoria.
- II. Disponibilizado integralmente na internet.

Ouvidora-geral da Câmara Municipal de Cuiabá, 30 de dezembro 2024.

Vanuza Rodrigues de Jesus Galiciani
Ouvidora Geral – Câmara Municipal de Cuiabá

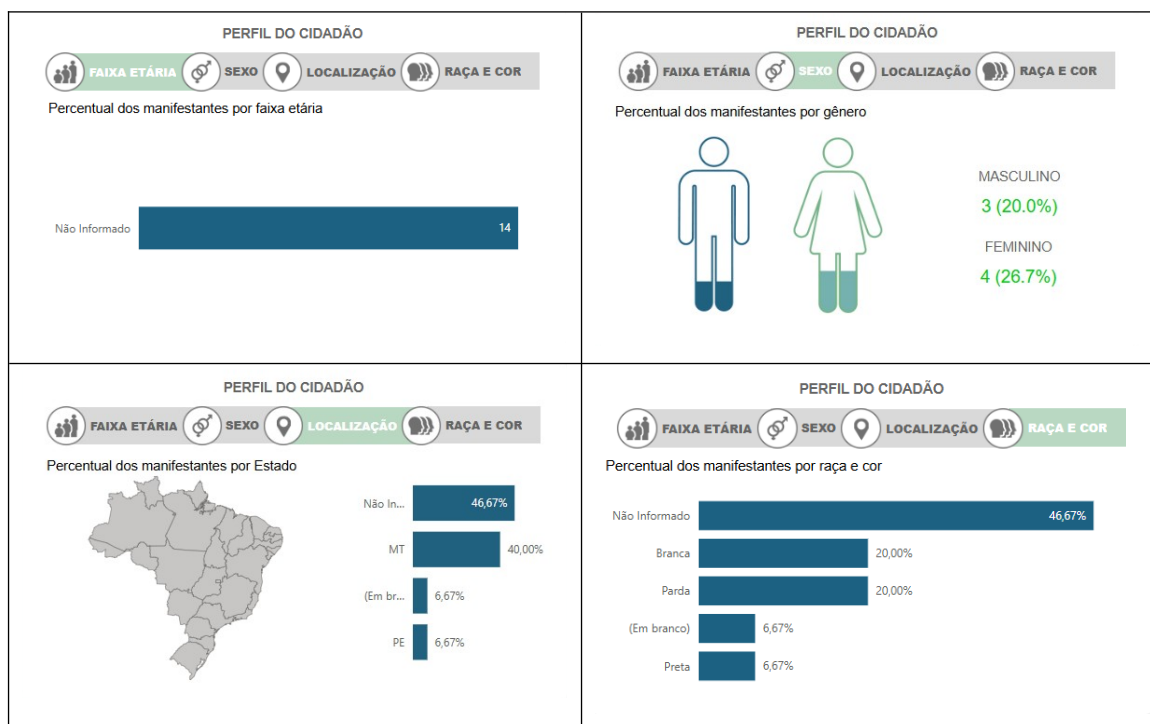


Perfil dos solicitantes - Ouvidoria

A Controladoria-Geral da União (CGU) oferece uma central de painéis na qual é possível identificar o perfil dos usuários das ouvidorias aderentes ao Fala.BR, disponível em:

<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

Em relação à Câmara de Cuiabá, é possível extrair os seguintes gráficos para os usuários que registraram manifestações no exercício de 2024:



Observou-se uma divergência entre o total de manifestações registradas e o número de registros apresentados no gráfico da CGU. Por exemplo, na análise da “Faixa etária” aparecem apenas 14 usuários. Ainda, na análise do “Sexo”, há o registro de apenas 7 manifestantes.

Essa discrepância pode ocorrer por diversos motivos, como campos não obrigatórios ou não preenchidos, além da possibilidade de o usuário ter optado por registrar a manifestação de forma anônima.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

Deste modo, a Câmara de Cuiabá iniciará, a partir do segundo semestre de 2025, a coleta de informações genéricas sobre os solicitantes, as quais serão apresentadas ao final do período de análise. Essa coleta permitirá o cruzamento das informações com os dados disponibilizados no painel da CGU, favorecendo uma melhor compreensão do perfil dos usuários e das estatísticas apresentadas.

Perfil dos solicitantes – Lei de Acesso à Informação

A Controladoria-Geral da União (CGU) oferece uma central de painéis na qual é possível identificar o perfil dos usuários da Lei de Acesso à Informação, provenientes de órgãos federais aderentes ao Fala.BR, disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>. Com o objetivo de compreender melhor quem são os usuários desse serviço no âmbito do Parlamento Municipal, a Câmara Municipal de Cuiabá iniciará, a partir do segundo semestre de 2025, a coleta de informações genéricas sobre os solicitantes. Esses dados serão analisados e apresentados ao final do período, contribuindo para uma avaliação mais precisa do perfil dos demandantes.

VANUZA R. DE JESUS GALICIANI
Ouvidora-Geral da Câmara Municipal de Cuiabá