

RELATÓRIO DE GESTÃO DA  
OUVIDORIA  
DA  
CÂMARA MUNICIPAL DE  
JUARA/MT.  
2021



**OUVIDORIA.**

*OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE JUARA*  
ouvidoria@juara.mt.leg.br  
Rua Nelson Taborda Lacerda nº 59 S Centro Juara/MT CEP 78575-000  
Fone: (66) 3556-3601 / 0800 643 1009

## **APRESENTAÇÃO**

A OUVIDORIA MUNICIPAL tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

## **COMPOSIÇÃO DA Ouvidoria**

Ouvidora da Câmara Municipal de Juara – Nomeada como Ouvidora através da Portaria nº 196/2016.

## **LOCALIZAÇÃO/ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria do Poder Legislativo localiza-se prédio Edifício Bachega, na Rua Nelson Taborda Lacerda nº 75 S – Sala 4, Centro

Contamos com uma estrutura de fácil acesso a todos os cidadãos.

**OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE JUARA**

**ouvidoria@juara.mt.leg.br**

**Rua Nelson Taborda Lacerda nº 59 S Centro Juara/MT CEP 78575-000**

**Fone: (66) 3556-3601 / 0800 643 1009**

## O que é?

A Ouvidoria é um canal de acesso, oferecido aos usuários – cidadãos, visando a inter-relação através de solicitações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios, sobre o desempenho da estrutura organizacional, buscando humanizar algumas soluções burocráticas dos serviços oferecidos. Atuando no fortalecimento da cidadania. Nosso canal de Ouvidoria foi criado no ano de 2013 através da **Resolução n.º 140/2013**, nos termos da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.

ELOGIOS

SUGESTÕES

DENÚNCIAS

SOLICITAÇÃO



RECLAMAÇÕES

## Como Funciona?

A Ouvidoria recebe e analisa as manifestações dos usuários (pessoalmente, por carta, telefone, e-mail) e encaminha aos órgãos

**OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE JUARA**

[ouvidoria@juara.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@juara.mt.leg.br)

Rua Nelson Taborda Lacerda nº 59 S Centro Juara/MT CEP 78575-000

Fone: (66) 3556-3601 / 0800 643 1009

competentes. Acompanha as providências adotadas, cobra soluções e mantém o usuário – cidadão informado.

### **Por que Implantar?**

No órgão público, a implantação de uma Ouvidoria com foco na simplificação da máquina administrativa para ter maior eficiência, transparência e credibilidade do governo junto a população, e o fortalecimento do administrador público, dando ênfase ao aprimoramento da democracia e do exercício da cidadania.

### **Benefícios**

- Relacionamento democrático com a sociedade, mediante o estabelecimento de um canal de comunicação acessível e direto.
- Maior credibilidade e fortalecimento da imagem da organização junto à população.
- Identificação das áreas que requer maior atenção dos dirigentes, definindo eixos prioritários de ação.
- Melhoria no atendimento e na qualidade dos serviços prestados.
- Avaliação do grau de satisfação ou insatisfação da população, etc.

### **Limitações do Ouvidor**

O Ouvidor não tem **poderes** e sim **atribuições**, com direitos a elas inerentes, como os de solicitar informações e requisitar documentos dos órgãos envolvidos, dar retorno das manifestações aos usuários.

Informo ainda que os dados pessoais dos usuários são protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº 13.709/2018, dando segurança e sigilo das manifestações.

Ao concluir qualquer investigação, e esta apresentar injustiça a reparar ou procedimentos incorretos aos serviços prestados pela instituição, deve limitar-se a transmitir essa conclusão ao órgão competente, relatando

**OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE JUARA**

**ouvidoria@juara.mt.leg.br**

**Rua Nelson Taborda Lacerda nº 59 S Centro Juara/MT CEP 78575-000**

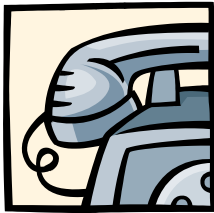
**Fone: (66) 3556-3601 / 0800 643 1009**

expressamente o ato que originou à reclamação e este tomará a decisão de deferir ou indeferir a solicitação do reclamante.

O papel do Ouvidor é o de ouvir, retransmitir as manifestações aos órgãos envolvidos, evitando a se tornar um verdadeiro juízo administrativo.

Não podendo o Ouvidor invalidar ou convalidar ato administrativo.

#### **Meios de acesso a Ouvidoria:**



- **Telefone: (66) 3556-3601/0800 643 1009**



- **E-mail:**
- [Ouvidoria@juara.mt@hotmail.com](mailto:Ouvidoria@juara.mt@hotmail.com)



- **Pessoalmente**
- Edifício Bachega nº 75, primeiro andar, Sala 04 ou por Carta: Rua Nelson Taborda Lacerda, 59 S, Centro CEP 78575-000 – Juara-MT

**OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE JUARA**

**ouvidoria@juara.mt.leg.br**

**Rua Nelson Taborda Lacerda nº 59 S Centro Juara/MT CEP 78575-000**

**Fone: (66) 3556-3601 / 0800 643 1009**

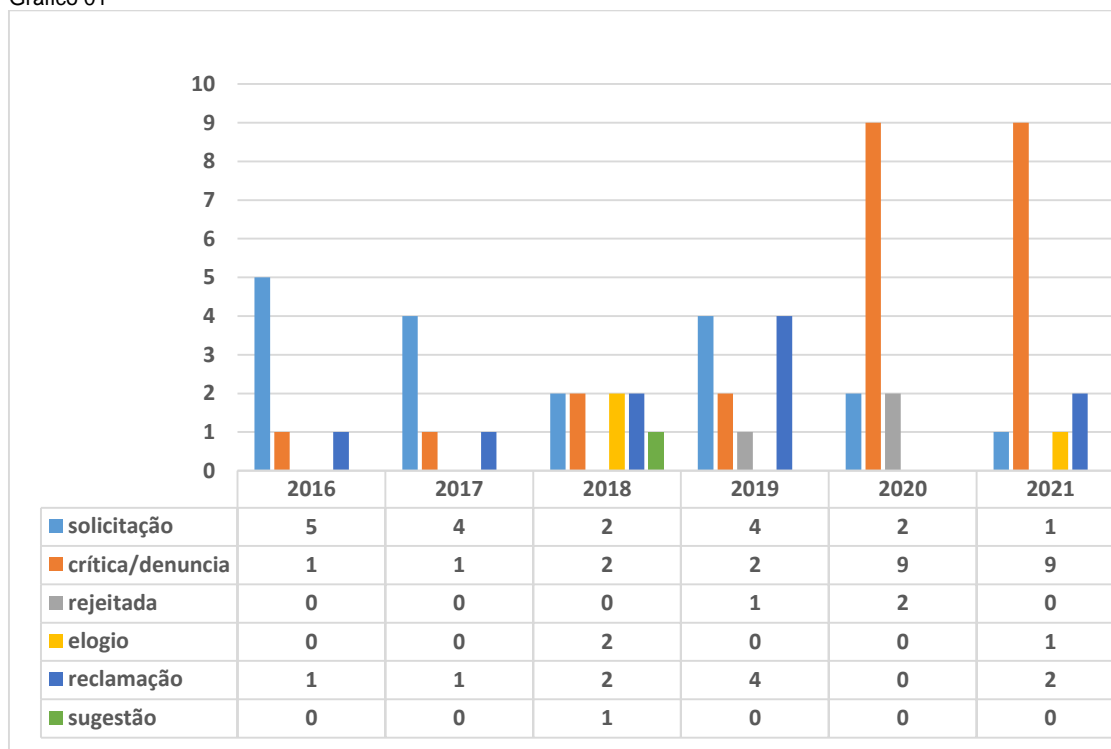
### Total de Registros de atividades da Ouvidoria por Ano

Tabela n. 01

<b>ANO</b>	<b>2016</b>	<b>02 Registros</b>
<b>ANO</b>	<b>2017</b>	<b>06 Registros</b>
<b>ANO</b>	<b>2018</b>	<b>09 Registros</b>
<b>ANO</b>	<b>2019</b>	<b>13 Registros</b>
<b>ANO</b>	<b>2020</b>	<b>13 Registros</b>
<b>ANO</b>	<b>2021</b>	<b>14 Registros</b>

### Tabela de registros de atividades da ouvidoria por ano

Gráfico 01



**OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE JUARA**

**ouvidoria@juara.mt.leg.br**

**Rua Nelson Taborda Lacerda nº 59 S Centro Juara/MT CEP 78575-000**

**Fone: (66) 3556-3601 / 0800 643 1009**

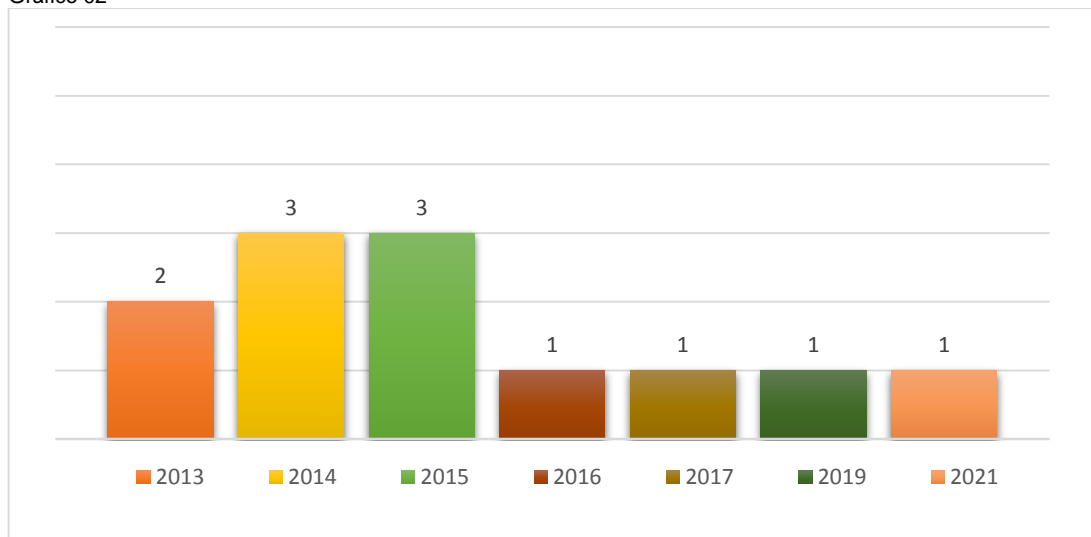
### **Total de Registros de atividades no Portal da Transparência (e-SIC)**

Tabela n. 02

<b>ANO</b>	<b>2013</b>	<b>02 Registros</b>
<b>ANO</b>	<b>2014</b>	<b>03 Registros</b>
<b>ANO</b>	<b>2015</b>	<b>03 Registros</b>
<b>ANO</b>	<b>2016</b>	<b>01 Registro</b>
<b>ANO</b>	<b>2017</b>	<b>01 Registro</b>
<b>ANO</b>	<b>2019</b>	<b>01 Registro</b>
<b>ANO</b>	<b>2021</b>	<b>01 Registro</b>

### **Gráfico de Registros de atividades no Portal da Transparência (e-SIC)**

Gráfico 02



**OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE JUARA**

**ouvidoria@juara.mt.leg.br**

**Rua Nelson Taborda Lacerda nº 59 S Centro Juara/MT CEP 78575-000**

**Fone: (66) 3556-3601 / 0800 643 1009**

**Registros classificado como:**

- Elogio;
- Sugestão
- Reclamação;
- Crítica ou Denúncia;
- Solicitação;

**Com as seguintes demandas:**

- ✓ Informações sobre festividades;
- ✓ Horário de funcionamento da Ouvidoria;
- ✓ Solicitando divulgação da Pauta da Sessão;
- ✓ Mal atendimento Médico;
- ✓ Nepotismo, Propina, asfaltamento de bairro;
- ✓ Documento médico ilegível;
- ✓ Desvio de função de Servidora da Prefeitura Municipal;
- ✓ Irregularidade de Incorporação de servidor da Prefeitura;
- ✓ Sugestões para Melhor Atendimento;
- ✓ Lei Municipal sobre estacionamento rotativo
- ✓ Dúvida sobre hierarquia no Executivo Municipal
- ✓ Reclamação de Servidor
- ✓ Sendo assim a maioria das Reclamação/Denúncias/

---

Sandra Minozzo Malaquias  
Ouvidora  
Portaria n.º 195/2016