



**CÂMARA MUNICIPAL DE VERA**  
**ESTADO DE MATO GROSSO**

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL  
EXERCÍCIO 2021

## SUMÁRIO

|  |   |
|--|---|
| 1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....      | 2 |
| 2. CANAIS DE ATENDIMENTO.....              | 2 |
| 3. QUADRO FUNCIONAL.....                   | 2 |
| 4. RELATÓRIOS DE PRODUÇÃO.....             | 3 |
| 5. DO PRAZO DE RESPOSTA.....               | 4 |
| 6. DOS MOTIVOS DAS MANISTAÇÕES.....        | 4 |
| 7. DA ANÁLISE DE QUESTÕES RECORRENTES..... | 5 |
| 8. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS.....          | 5 |
| 9. OBSERVAÇÕES.....                        | 5 |
| 10. OBJETIVO.....                          | 6 |
| 11. DO ENCAMINHAMENTO.....                 | 6 |

## 1. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Instituída pela Lei 1.046/2013 de 08 de abril de 2013, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Vera com o objetivo de assegurar de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e o Legislativo 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. O canal da ouvidoria colhe as solicitações da sociedade e encaminhará para o setor administrativo responsável por prestar a informação.

Este acesso está disposto em destaque no site institucional [www.camaravera.mt.gov.br](http://www.camaravera.mt.gov.br) onde qualquer pessoa pode realizar sua manifestação de forma anônima ou não. Além disso: Fone: 66 3583-1166 E-mail: [ouvidoria@camaravera.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@camaravera.mt.gov.br)  
\*Horário de expediente (07h às 13h) \*

## 2. CANAIS DE ATENDIMENTO

O acesso está disposto em destaque no site institucional [www.camaravera.mt.gov.br](http://www.camaravera.mt.gov.br) onde qualquer pessoa pode realizar sua manifestação de forma anônima ou não. Além disso, pode ser solicitada qualquer informação através do telefone: (66) 3583-1166, e, pelo e-mail: [ouvidoria@camaravera.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@camaravera.mt.gov.br) e, por fim, pode-se ter o atendimento presencial nas dependências da própria Câmara na Rua Montevideu nº 1824, bairro centro. O horário de atendimento é das 07h às 13h.

Link do formulário no site: <https://www.camaravera.mt.gov.br/ouvidoria/>

## 3. QUADRO FUNCIONAL

|                        |                |
|------------------------|----------------|
| Wilma Aline Mesa Ayala | Ouvidora Geral |
|------------------------|----------------|

Rua Montevideu, Nº 1824, Bairro: Centro, Vera-MT, CEP: 78.880-000  
Telefone: (66) 3583-1166, e-mail: [ouvidoria@camaravera.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@camaravera.mt.gov.br)

#### 4. RELATÓRIO DE PRODUÇÃO

Aqui destacamos um relatório de gestão da Ouvidoria referente às atividades realizadas no ano de 2021.

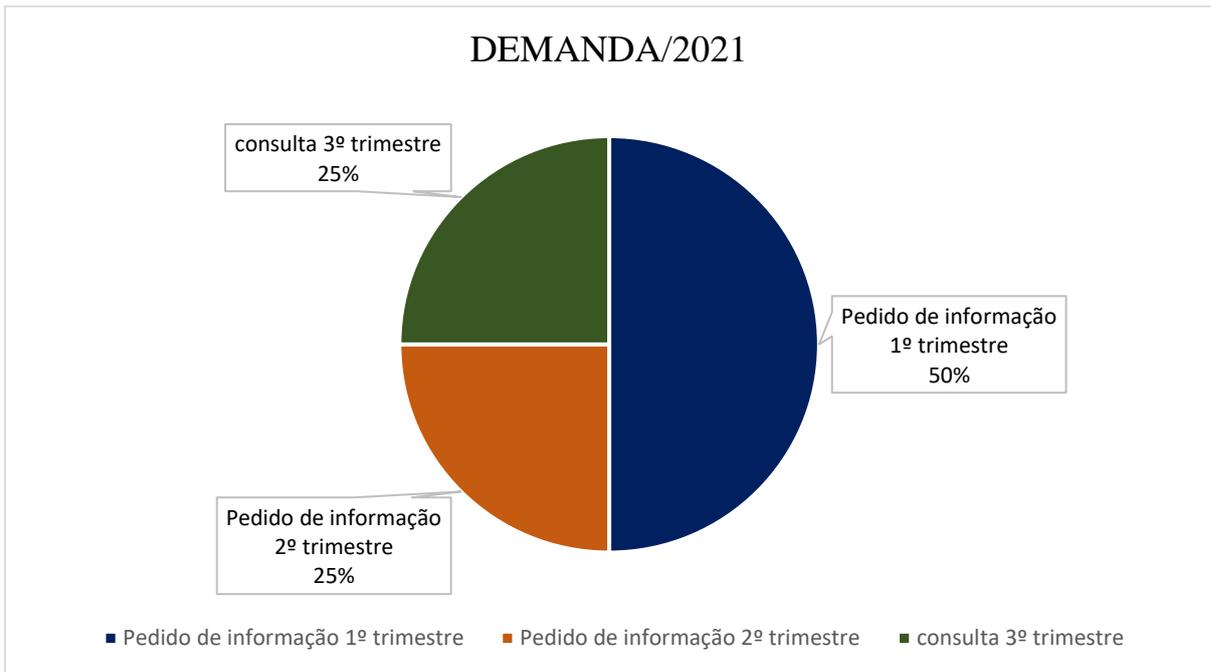
Salientamos que a atual ouvidora foi nomeada através da Portaria 063/2021 de 01 de dezembro de 2021. (LINK: <https://www.camaravera.mt.gov.br/legislacao//portarias> )

| MANIFESTAÇÕES POR TIPOS |          |                 |                         |   |
|-------------------------|----------|-----------------|-------------------------|---|
| 1º SEMESTRE             |          |                 | 2º SEMESTRE             |   |
| 01/01/2021 a 30/06/2021 |          |                 | 01/07/2021 a 31/12/2021 |   |
|                         |          |                 |                         |   |
| Reclamações             |          |                 | Reclamações             |   |
| Consultas               |          |                 | Consultas               | 1 |
| Denúncias               |          |                 | Denúncias               |   |
| Pedido de Informações   | 4        |                 | Pedido de Informações   |   |
| Críticas                |          |                 | Críticas                |   |
| Sugestões               |          |                 | Sugestões               | 1 |
| Elogios                 |          |                 | Elogios                 |   |
| Outros                  |          | Outros          |                         |   |
| <b>Subtotal</b>         | <b>4</b> | <b>Subtotal</b> | <b>2</b>                |   |
| <b>Total</b>            |          |                 | <b>6</b>                |   |
| Ouvidoria (2021)        |          |                 |                         |   |

Agora apresentamos uma lista de todas as manifestações, descrevendo suas categorias e um resumo do assunto abordado. Todas as informações foram solicitadas através do endereço eletrônico, e nenhuma de forma sigilosa, no entanto presamos por não expor o autor conforme a política de sigilo.

| RELATÓRIO RESUMIDO DAS MANIFESTAÇÕES FEITAS |                       |                             |
|---|-----------------------|-----------------------------|
| Protocolo                                   | Tipo                  | Assunto                     |
| 16105050894665488                           | Pedido de Informações | Projetos e Parecer Jurídico |

|                   |                       |                                  |
|-------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 16105058824538124 | Pedido de Informações | Projetos e Parecer Jurídico      |
| 1611833953812057  | Pedido de Informações | Contato Telefônico               |
| 16169496953442644 | Pedido de Informações | Sobre veículo da Câmara          |
| 16261300064951108 | Consultas             | Custo de obra                    |
| 16267122869837614 | Sugestões             | Pedido de Informação sobre Covid |



| DEMANDA      |                      |
|--------------|----------------------|
| 1º TRIMESTRE | PEDIDO DE INFORMAÇÃO |
| 2º TRIMESTRE | PEDIDO DE INFORMAÇÃO |
| 3º TRIMESTRE | CONSULTA             |

## 5. PRAZO DE RESPOSTA

Conforme resultado obtido na confecção do relatório constatamos que a resposta foi dada em no máximo 8 (oito) dias, cumprindo assim o prazo estabelecido na Lei nº 13.460/2017.

## 6. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Os motivos em suma foram solicitando informações acerca da pauta das sessões ordinárias e consultas com relação a informações de uma obra de revitalização de canteiros de uma avenida e sobre a vacinação da Covid-19.

Rua Montevideu, Nº 1824, Bairro: Centro, Vera-MT, CEP: 78.880-000  
 Telefone: (66) 3583-1166, e-mail: ouvidoria@camaravera.mt.gov.br

## **7. DA ANÁLISE DAS QUESTÕES RECORRENTES**

As questões mais recorrentes foram, pedidos de informações, que obtiveram 4 (quatro) registros; solicitação de projetos duas vezes, solicitação de contato telefônico do presidente da Câmara e solicitação de relatório do veículo da Câmara.

## **8. PROVIDÊNCIAS/RESOLUÇÃO**

Exceto pelo pedido de informações com relação à obra de revitalização de uma avenida, que foi encaminhado o contato do Poder executivo, as demais foram resolvidas/respondidas com informações adquiridas nos departamentos dentro do próprio Legislativo.

## **9. OBSERVAÇÕES**

O trabalho da Ouvidoria assim como os demais serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Vera, foram mantidos, mesmo com as obrigações relativas ao distanciamento social por ocasião da COVID-19, pois trata-se de um serviço à distancia e eletrônico seja por internet ou telefone.

Vale ressaltar que, diferentemente das grandes cidades onde os cidadãos têm dificuldade de locomoção e até de proximidade com o órgão, a cidade de Vera possui perímetro e população muito menores fazendo com que facilite o trabalho de Ouvidoria, por isso também, alguns questionamentos podem ter sido feitos aos vereadores ou diretamente aos funcionários do quadro geral da Câmara e sendo informações públicas elas foram repassadas sem a geração do protocolo da ouvidoria.

Contudo, acreditamos que a Ouvidoria pode ser melhor utilizada pela sociedade verense, mas também por qualquer pessoa que deseje ter informações. Por este motivo hoje havendo a nomeação da ouvidora Wilma Aline Mesa Ayala, conseguiremos centralizar e até desenvolver ainda melhor este setor, de forma a acrescentar ainda mais transparência aos atos do poder público municipal.

## 10. OBJETIVO

Com este relatório achamos que conseguimos discriminar todas as informações relativas ao trabalho da Ouvidoria no ano de 2021 em conformidade com a Lei Federal 13.460/2017, que achamos extremamente importante uma vez que clareia a Gestão de Serviço de Informação, Lei de Acesso à informação e a Carta de Serviços que tem em nossa concepção facilitar a compreensão e principalmente o acesso do cidadão aos serviços.

## 11. ENCAMINHAMENTO

Este relatório além de ser disponibilizado integralmente no sitio [www.camaravera.mt.gov.br](http://www.camaravera.mt.gov.br) também é encaminhado pessoalmente ao presidente da Câmara.

VERA, 03 DE ABRIL DE 2022

---

Wilma Aline Mesa Ayala  
Ouvidora