



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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL  
EXERCÍCIO 2023

## SUMÁRIO

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

## 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@vera.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@vera.mt.leg.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@vera.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@vera.mt.leg.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 de segunda à sexta-feira.

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

### 3. QUADRO FUNCIONAL

|                        |                |   |
|------------------------|----------------|---|
| Wilma Aline Mesa Ayala | Ouvidora Geral | Portaria 063/2021 de 01 de dezembro de 2021 |
|------------------------|----------------|---|

### 4. RELATÓRIO DE PRODUÇÃO

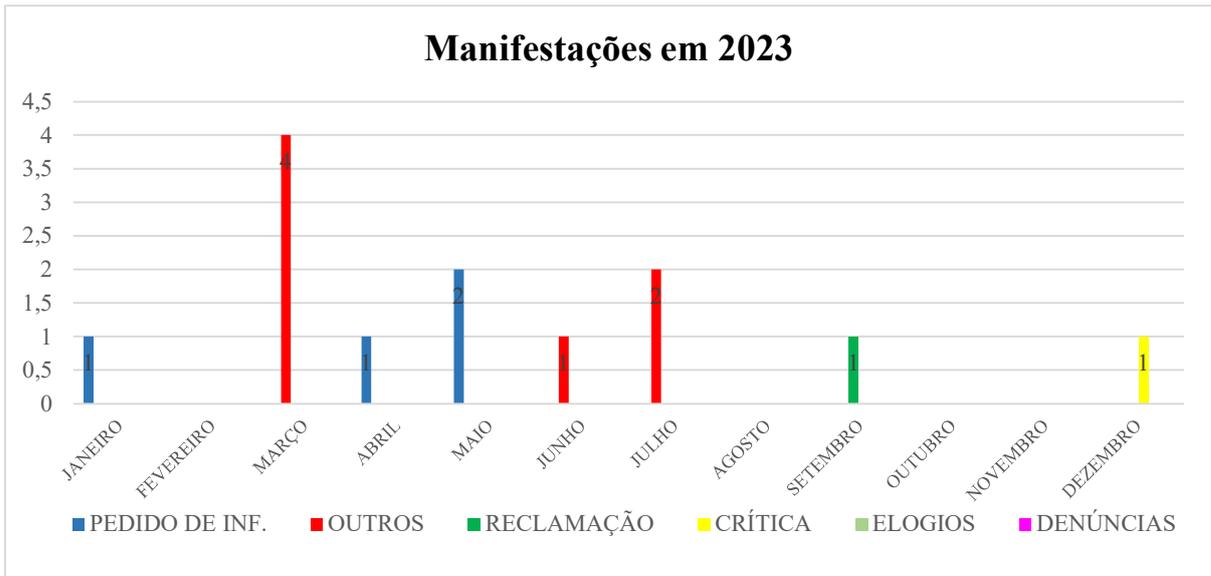
Aqui destacamos um relatório de gestão da Ouvidoria referente às atividades realizadas no ano de 2023.

| MANIFESTAÇÕES POR TIPOS |          |  |                         |          |
|-------------------------|----------|--|-------------------------|----------|
| 1º SEMESTRE             |          |  | 2º SEMESTRE             |          |
| 01/01/2023 a 30/06/2023 |          |  | 01/07/2023 a 31/12/2023 |          |
| Reclamações             |          |  | Reclamações             | 1        |
| Consultas               |          |  | Consultas               |          |
| Denúncias               |          |  | Denúncias               |          |
| Pedido de Informações   | 4        |  | Pedido de Informações   |          |
| Críticas                |          |  | Críticas                | 1        |
| Sugestões               |          |  | Sugestões               |          |
| Elogios                 |          |  | Elogios                 |          |
| Outros                  | 5        |  | Outros                  | 2        |
| <b>Subtotal</b>         | <b>9</b> |  | <b>Subtotal</b>         | <b>4</b> |
| <b>Total</b>            |          |  | <b>13</b>               |          |

Ouvidoria (2023)

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, nenhuma de forma sigilosa, no entanto presamos por não expor o autor conforme a política de sigilo.

| RELATÓRIO RESUMIDO DAS MANIFESTAÇÕES FEITAS |  |
|---|--|
| Tipo  | Assunto  |
| Pedido de Informações                       | Pedido de informação horário presencial dos vereadores e seus devidos contatos telefônicos |
| Outros                                      | Pedido de cotação para um Jeep Compass da Câmara dos Vereadores                            |
| Outros                                      | Questionário sobre o projeto Tricotando Sobre Ouvidoria                                    |
| Outros                                      | Link para palestra Ouvidoria Day   |
| Outros                                      | Ofício convite para a palestra Ouvidoria Day   |
| Pedido de Informações                       | Pedido de informações sobre processo licitatório   |
| Pedido de Informações                       | Pedido de informação sobre entidade cuidadora de animais do município                      |
| Pedido de Informações                       | Pedido de informação sobre contato do Lar dos Idosos de Vera-MT                            |
| Outros                                      | Inscrição sobre curso de Implantação do Fala.BR  |
| Outros                                      | Edital de Publicação de Jurados  |
| Outros                                      | Informações a respeito do Legisla Fácil  |
| Reclamação                                  | Reclamação feita aos vereadores sobre falta de redutores de velocidade na cidade           |
| Crítica                                     | Crítica sobre a solta de fogos de artifício  |



| DEMANDA      |                             |
|--------------|-----------------------------|
| 1º TRIMESTRE | PEDIDO DE INFORMAÇÃO/OUTROS |
| 2º TRIMESTRE | PEDIDO DE INFORMAÇÃO/OUTROS |
| 3º TRIMESTRE | OUTROS/RECLAMAÇÕES          |
| 4º TRIMESTRE | CRÍTICA                     |

## 5. PRAZO DE RESPOSTA

Conforme resultado obtido na confecção do relatório constatamos que as respostas foram dadas no prazo estabelecido na Lei nº 13.460/2017.

## 6. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Os motivos em suma foram solicitando:

- Pedido de informação horário presencial dos vereadores e seus devidos contatos telefônicos;
- Pedido de cotação para um Jeep Compass da Câmara dos Vereadores;
- Questionário sobre o projeto Tricotando Sobre Ouvidoria;
- Link para a palestra Ouvidoria Day;
- Ofício convite para a palestra Ouvidoria Day;
- Pedido de informações sobre processo licitatório;
- Pedido de informação sobre entidade cuidadora de animais do município;

- Pedido de informação sobre contato do Lar dos Idosos de Vera-MT;
- Inscrição sobre curso de Implantação do Fala.BR;
- Edital de Publicação de Jurados;
- Informações a respeito do Legisla Fácil;
- Reclamação feita aos vereadores sobre falta de redutores de velocidade na cidade;
- Crítica sobre a solta de fogos de artifício.

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

As questões mais recorrentes foram, outros, que obtiveram 7 (sete) registros; questionário sobre o projeto Tricotando Sobre Ouvidoria; link para a palestra Ouvidoria Day; ofício convite para a palestra Ouvidoria Day; pedido de informações sobre processo licitatório; inscrição sobre curso de Implantação do Fala.BR; edital de publicação de jurados; informações a respeito do Legisla Fácil;

## **8. PROVIDÊNCIAS/RESOLUÇÃO**

A respeito do pedido de informação horário presencial dos vereadores e seus devidos contatos telefônicos: os horários foram passados juntamente com seus contatos. Pedido de cotação para um Jeep Compass da Câmara dos Vereadores: foi encaminhada ao setor de compras e respondido pelo mesmo. Questionário sobre o projeto Tricotando Sobre Ouvidoria: o questionário foi respondido pela responsável. Link para a palestra Ouvidoria Day: foi devidamente acessado, participando assim da palestra. Ofício convite para a palestra Ouvidoria Day, recebido. Pedido de informações sobre processo licitatório: foi respondido informando que a Câmara não estava em processo licitatório naquele período. Pedido de informação sobre entidade cuidadora de animais do município: contatos pesquisados e encaminhados ao solicitante. Pedido de informação sobre contato do Lar dos Idosos de Vera-MT: contatos pesquisados e encaminhados ao solicitante. Inscrição sobre curso de Implantação do Fala.BR: inscrição feita. Edital de Publicação de Jurados: recebido e publicado no mural da Câmara: Informações a respeito do Legisla Fácil: e-mail informativo, foi lido. Reclamação feita aos vereadores sobre falta de redutores de velocidade na cidade: respondido com o envio da indicação 048/2023 de autoria dos vereadores Vitor José Friedrich e Gilmar Luiz Moro que indicaram ao executivo a necessidade de contratação de um engenheiro de trânsito para elaborar e executar um projeto de estruturação do trânsito no

município de Vera-MT. Crítica sobre a solta de fogos de artifício: foi pedido ao manifestante procurar o poder executivo ou o Ministério Público já que se tratava de lei já vigorada sobre a proibição de fogos de artifício de alto estampido.

## **9. OBJETIVO**

Com este relatório entendemos que conseguimos discriminar todas as informações relativas ao trabalho da Ouvidoria no ano de 2023 em conformidade com a Lei Federal 13.460/2017, que consideramos extremamente importante uma vez que elucida a Gestão de Serviço de Informação, Lei de Acesso à informação e a Carta de Serviços que vem, em nossa concepção facilitar a compreensão e principalmente o acesso do cidadão aos serviços.

## **10. ENCAMINHAMENTO**

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

VERA, 19 DE JANEIRO DE 2024

---

Wilma Aline Mesa Ayala  
Ouvidora Geral