

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º QUADRIMESTRE DE 2025

2025

MESA DIRETORA - BIÊNIO 2025-2026

Alessandro Matos do Nascimento
Presidente

Jaime Rodrigues Neto
Vice-Presidente

Elton Melo Marques
1º Secretário

Allankley Lopes de Souza
2º Secretário

VEREADORES

Adilson Tavares Lopes

Allankley Lopes de Souza

Alessandro Matos do Nascimento

Armando Alves Brito

Bianca Sousa de Freitas Almeida

Elton Melo Marques

Florizan Luiz Esteves

Gabriel Pereira Lopes

Geralmino Alves Rodrigues Neto

Hiago Teles Alves

Jaime Rodrigues Neto

Maria Sylvania Araújo Ramos

Paulo Cesar Raye de Aguiar

Ronair de Jesus Nunes

Valdeí Leite Guimarães

OUVIDORA

Fabiana Mendonça Vieira

SUMÁRIO

ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	4
ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS/USUÁRIOS.....	4
CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	5
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	6
ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS.....	7
CONCLUSÕES.....	9
ANEXO.....	11

1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças foi instituída em 9 de maio de 2013, por meio da Lei nº 3.381/2013 e regulamentada pela Resolução nº 16/2018. Seu objetivo é assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes do Poder Legislativo Municipal.

Através da Lei nº 4.600/2022, a função de Ouvidor passou a fazer parte das funções gratificadas de assessoramento, sendo designado por ato da Presidência mediante portaria. A servidora Fabiana Mendonça Vieira foi nomeada como Ouvidora desta Casa de Leis por meio da Portaria nº 109, de 9 de maio de 2023.

Em 15 de agosto de 2023, foi aprovado o novo Projeto de Resolução nº 29/2023, que revoga a Resolução nº 16, de 19 de junho de 2018, e regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT. Esta regulamentação está alinhada à Lei nº 3.381, de 9 de maio de 2013 e à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, definindo os direitos e deveres dos usuários, além de outras disposições.

A Ouvidoria Setorial atua como interlocutora entre o cidadão e a Câmara Municipal, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da Ouvidoria que são recebidos, examinados e encaminhados pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações de providências, com o intuito de estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados, assim como na gestão dos recursos públicos.

2. ATENDIMENTO AOS CIDADÃOS/USUÁRIOS

O atendimento oferecido pela Ouvidoria tem início assim que a manifestação é recebida, por meio de um dos canais disponíveis. Esse processo envolve a análise da manifestação para determinar se é de competência da Ouvidoria, seguida por um tratamento formal e adequado, incluindo a tomada das medidas necessárias para fornecer uma resposta conclusiva aos cidadãos/usuários.

Vale destacar, que utilizamos o termo “cidadãos/usuários” para reconhecer e incluir todas as pessoas que interagem com os serviços oferecidos, sejam elas cidadãos em geral ou usuários específicos desses serviços. Essa escolha de palavras reflete a diversidade de nosso

público-alvo, que pode incluir cidadãos que buscam informações, serviços ou resoluções de problemas, bem como usuários que interagem diretamente com plataformas ou programas específicos. Isso nos permite abordar suas inquietações, necessidades e feedback de maneira mais abrangente e inclusiva, promovendo uma comunicação mais clara e eficaz ao longo do relatório.

3. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O contato entre os cidadãos/usuários de serviços públicos e a Ouvidoria da Câmara ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (LAI) - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>). Essa plataforma possibilita o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação, permitindo ao cidadão escolher para qual órgão direcionar sua manifestação.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria recebe ainda e-mails, mensagens via WhatsApp e correspondências, que são posteriormente inseridas na referida plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações. Adicionalmente, a Ouvidoria oferece atendimentos presenciais e telefônicos, com o objetivo de orientar adequadamente os cidadãos/usuários que nos procuram.

Informamos que o acesso dos cidadãos/usuários ao canal da Ouvidoria Municipal de Barra do Garças - MT está disponível por meio das seguintes opções:

- **Internet:** mediante cadastro e registro de manifestação no canal **Fala.BR** no banner “Ouvidoria” do site institucional: <https://www.barradogarcas.mt.leg.br/ouvidoria-fala.br> ou por meio do envio de **e-mail** ao endereço eletrônico: ouvidoria@barradogarcas.mt.leg.br;
- **WhatsApp:** segunda a quinta-feira, das 12h às 18h; sexta-feira, das 7h às 13h por meio do número 0800 642 6811;
- **Presencial:** segunda a quinta-feira, das 12h às 18h; sexta-feira, das 7h às 13h, Anexo II - Rua Mato Grosso, nº 559, Centro, Barra do Garças-MT;
- **Correspondência:** Ouvidoria da Câmara Municipal, situada no Anexo II - Rua Mato Grosso, nº 559, CEP: 78.600-023, Centro, Barra do Garças-MT.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao cidadão/usuário o número do protocolo de atendimento e o prazo previsto para a resposta. Esse prazo não pode ultrapassar

30 (trinta) dias úteis para manifestações de ouvidoria e 20 (vinte) dias úteis para pedidos de acesso à informação, contados a partir da data de registro. No entanto, o prazo pode ser prorrogado, de maneira excepcional e justificada, por igual período.

Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário, esclarecimentos às unidades diretamente envolvidas que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria.

Caso seja detectada a necessidade de implantar medidas corretivas ou aprimorar procedimentos e rotinas internas, a Ouvidoria, em conjunto com a unidade gestora, demandam as alterações necessárias.

A resposta final ao cidadão/usuário é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das unidades gestoras, quando houver, e o cidadão/usuário é notificado acerca das demandas e providências internas adotadas.

4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

De acordo com o Decreto Federal nº 9.492/2018 e a Resolução nº 29/2023, o Usuário de Serviço Público pode se manifestar por meio das seguintes categorias:

- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara Municipal;
- **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal;
- **Solicitação de Providência:** requerimento de adoção de providência por parte da Câmara Municipal;
- **Solicitação de Informação:** pedido contendo a identificação do requerente e a especificação da informação requerida (artigo 9º da Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação - LAI).

5. ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

Durante o 1º Quadrimestre de 2025, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças garantiu um tratamento personalizado para cada tipo de demanda recebida.

As manifestações contendo sugestões, solicitações de providências/informações, elogios, denúncias e reclamações foram encaminhadas às unidades pertinentes para análise e, se necessário, tomada de medidas, antes de serem devolvidas à Ouvidoria para o envio de respostas conclusivas aos cidadãos/usuários.

O Gráfico 1 ilustra que, no referido período, houve um total de 14 (quatorze) demandas recebidas, abrangendo denúncia, reclamação e solicitação de informação, todas tratadas de forma eficaz pela Ouvidoria.

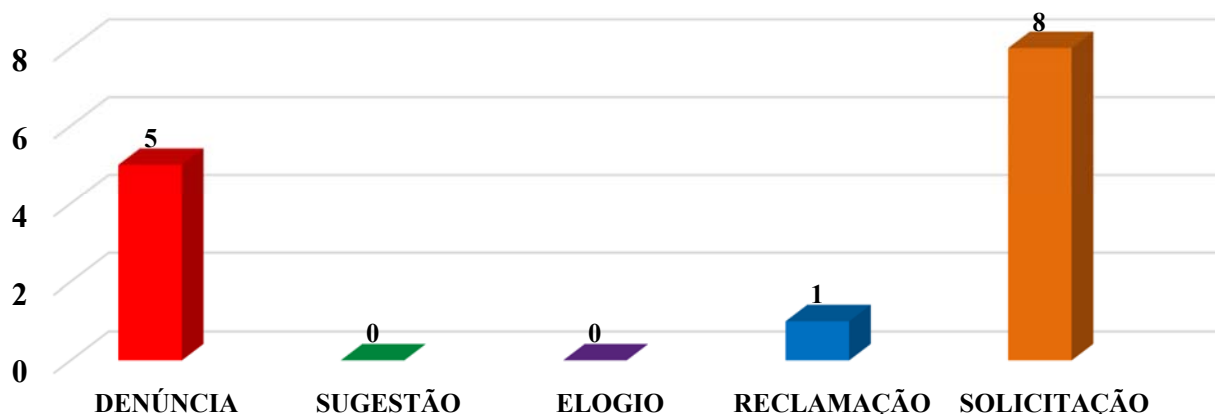


Gráfico 1. Manifestações recebidas no 1º Quadrimestre de 2025.

A triagem das manifestações por tipo e assunto é crucial para garantir uma transmissão eficaz e categorizada das informações, conforme detalhado no ANEXO.

No que diz respeito às demandas recebidas que não se enquadram nas atribuições específicas da Ouvidoria, os cidadãos/usuários foram orientados sobre os canais adequados para esclarecer suas dúvidas.

O Gráfico 2 representa o total de demandas respondidas do 1º dia útil do mês de janeiro até 30 de abril de 2025. De acordo com o referido Gráfico, das demandas respondidas no 1º Quadrimestre, 11 (onze) foram classificadas como relacionada à Ouvidoria da Câmara

Municipal, enquanto as demais foram consideradas como provenientes de “canal inadequado” (21%). As demandas classificadas como “canal inadequado” são aquelas que se referem a assuntos de competência do Poder Executivo Municipal e/ou empresa privada, e foram devidamente encaminhadas ao canal apropriado para tratamento.

8

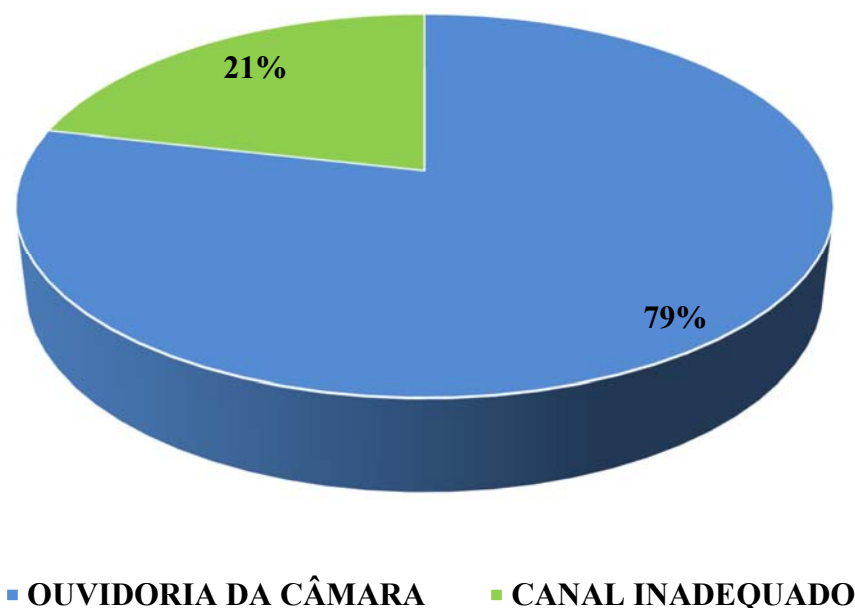


Gráfico 2. Demandas atendidas na Ouvidoria no 1º Quadrimestre de 2025.

No Gráfico 3, observa-se que, no 1º Quadrimestre de 2025, o WhatsApp destacou-se como o principal canal utilizado pelos cidadãos/usuários da Câmara Municipal para acessar a Ouvidoria, representando 50% das demandas recebidas. A internet foi o segundo canal mais utilizado, com 4 (quatro) demandas registradas por meio do plataforma Fala.BR. Ademais, houve 3 (três) registros por atendimento presencial, enquanto não foram recebidas manifestações por telefone ou correspondência neste período.

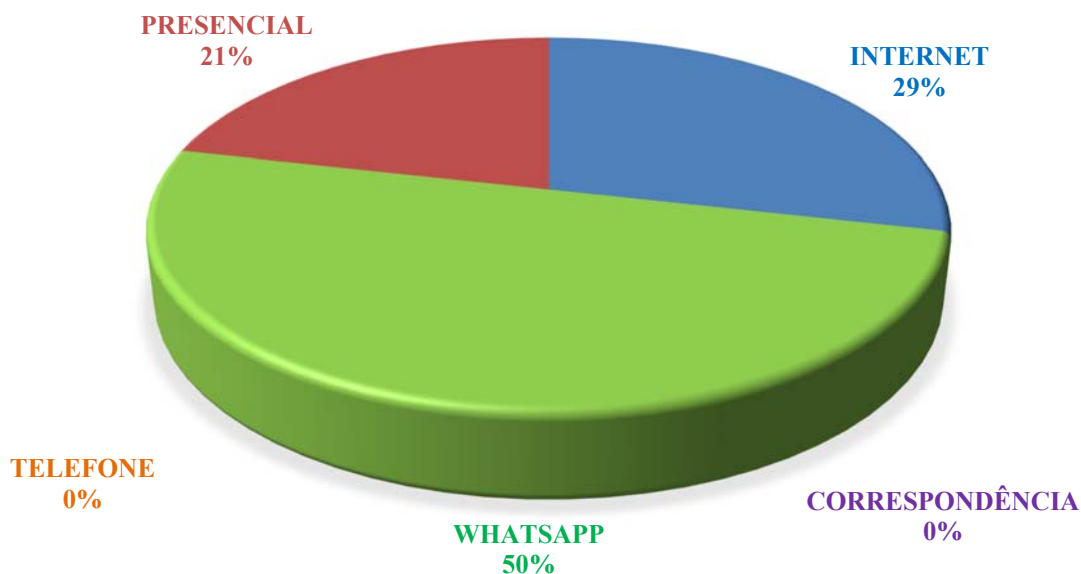


Gráfico 3. Canais de acesso.

6. CONCLUSÕES

Com base nas informações apresentadas, pode-se concluir que o 1º Quadrimestre de 2025 foi marcado por uma atuação eficiente, estruturada e alinhada aos princípios de transparência da Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças. O atendimento às demandas demonstrou-se personalizado, com encaminhamento adequado às unidades responsáveis e retorno conclusivo aos cidadãos. O volume de 14 registros relevantes, evidencia uma gestão eficaz na abertura, análise e resposta às manifestações, além de uma orientação clara aos usuários quanto aos canais mais apropriados para suas manifestações.

Destaca-se o papel do WhatsApp como principal meio de contato, responsável por metade das demandas recebidas, seguido pela internet via plataforma Fala.BR e pelo atendimento presencial. Não houve registros de manifestações por telefone ou correspondência neste período. Sendo assim, esses resultados reforçam o fortalecimento dos canais digitais na aproximação com a população e demonstram uma gestão eficiente das demandas, reafirmando o compromisso da Câmara com a transparência, acessibilidade e atendimento de qualidade.

A missão da Ouvidoria da Câmara Municipal é atuar com transparência, oferecendo um serviço eficiente, respeitoso e sigiloso, assegurando o direito de resposta e a confidencialidade dos dados dos manifestantes.

Ressaltamos que, neste quadrimestre, não houve manifestações não resolvidas, refletindo nossa dedicação à eficácia do atendimento. Seguiremos dedicados ao aprimoramento contínuo, buscando fortalecer a participação cidadã e garantindo que todas as vozes sejam ouvidas de maneira segura, ágil e transparente.

10

Barra do Garças – MT, 15 de maio de 2025.

Fabiana Mendonça Vieira
Ouvidora
Portaria 109/2023

ANEXO – MANIFESTAÇÃO POR TIPO E ASSUNTO

Para fins de conhecimento, segue informações referentes aos motivos das manifestações recebidas e atendidas por esta Ouvidoria no 1º Quadrimestre de 2025:

11

1º QUADRIMESTRE – JANEIRO A ABRIL

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – COMPETÊNCIA DESTA OUVIDORIA

1. DENÚNCIA

Endereçada: Presidente da Câmara Municipal de Barra do Garças – Sr. Alessandro Matos

Data de Recebimento: 22/01/2025

Canal de Acesso: Fala.BR

Assunto: Comunicação de Irregularidade – Denunciante questiona suposta interferência de vereadores na manutenção do cargo da coordenação do CECAP

Situação: Concluída – Enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 28/01/2025

Observação: Denúncia arquivada pela ausência de elementos probatórios mínimos para investigação

2. DENÚNCIA

Endereçada: Presidente da Câmara Municipal de Barra do Garças – Sr. Alessandro Matos

Data de Recebimento: 27/01/2025

Canal de Acesso: Presencial

Assunto: Denúncia – Solicitação de adoção de providências e instauração de Processo Administrativo Disciplinar

Situação: Concluída – Enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 17/02/2025

3. DENÚNCIA

Endereçada: Presidente da Câmara Municipal de Barra do Garças – Sr. Alessandro Matos

Data de Recebimento: 27/01/2025

Canal de Acesso: Presencial

Assunto: Denúncia – Representação por quebra de decoro parlamentar

Situação: Concluída – Enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 17/02/2025

4. DENÚNCIA

Endereçada: Presidente da Câmara Municipal de Barra do Garças – Sr. Alessandro Matos

Data de Recebimento: 17/02/2025

Canal de Acesso: Fala.BR

Assunto: Comunicação de Irregularidade – Denunciante questiona irregularidade de servidor da Câmara Municipal de Barra do Garças

Situação: Concluída – Enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 10/03/2025

Observação: Denúncia arquivada pela ausência de elementos probatórios mínimos para investigação

12

5. RECLAMAÇÃO

Endereçada: Presidente da Câmara Municipal de Barra do Garças – Sr. Alessandro Matos

Data de Recebimento: 25/04/2025

Canal de Acesso: Presencial

Assunto: Reclamação – Manifestante reclama do barulho na recepção da Câmara Municipal de Barra do Garças, alegando que tem dificultado o atendimento ao público

Situação: Concluída – Enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 15/05/2025

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – CANAL INADEQUADO

6. DENÚNCIA

Endereçada: Empresa Privada - Fazenda Amparo - Grupo Gatto

Data de Recebimento: 27/03/2025

Canal de Acesso: Fala.BR

Assunto: Comunicação de Irregularidade – Denunciante menciona que sofreu discriminação e exposição a situações constrangedoras pelo seu chefe

Situação: Concluída – Enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 28/03/2025

Observação: Denúncia arquivada por se tratar de matéria de competência alheia a este órgão e pela ausência de elementos probatórios mínimos para investigação

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – COMPETÊNCIA DESTA OUVIDORIA

7. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 11/02/2025

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita número de telefone do Gabinete da Presidência da Câmara Municipal de Barra do Garças - MT

Situação: Concluída – Enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 12/02/2025

13

8. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 13/02/2025

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita e-mail do setor responsável pelas reservas do Plenário da Câmara Municipal de Barra do Garças - MT

Situação: Concluída – Enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 13/02/2025

9. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 13/02/2025

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita número de telefone do setor responsável pelas reservas do Plenário da Câmara Municipal de Barra do Garças - MT

Situação: Concluída – Enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 13/02/2025

10. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 28/03/2025

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita número de telefone do Gabinete da Presidência da Câmara Municipal de Barra do Garças - MT

Situação: Concluída – Enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 31/03/2025

11. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 03/04/2025

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita número de telefone do Gabinete da Presidência da Câmara Municipal de Barra do Garças - MT

Situação: Concluída – Enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 03/04/2025

14

12. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças

Data de Recebimento: 25/04/2025

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita número de telefone do setor de Licitação da Câmara Municipal de Barra do Garças - MT

Situação: Concluída – Enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 28/04/2025

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CANAL INADEQUADO

13. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Ouvidoria da Saúde do município de Barra do Garças

Data de Recebimento: 03/02/2025

Canal de Acesso: Fala.BR

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita informações sobre resultado de exames

Situação: Concluída – Enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 04/02/2025

14. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Endereçada: Secretaria Municipal de Inclusão e Assistência Social de Barra do Garças

Data de Recebimento: 22/04/2025

Canal de Acesso: WhatsApp

Assunto: Solicitação de Informação – Solicita saber sobre vagas disponíveis na Estação Juventude de Barra do Garças - MT

Situação: Concluída – Enviada resposta conclusiva ao manifestante no dia 22/04/2025

