

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

3º 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.....	10
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	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 3º 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.

Conforme demonstra o Gráfico 1, no período de setembro a dezembro de 2025, foram registradas 12 (doze) demandas, distribuídas da seguinte forma:

- **Denúncias:** 2
- **Reclamações:** 0
- **Solicitações de providências/informações:** 8
- **Sugestões:** 2
- **Elogios:** 0

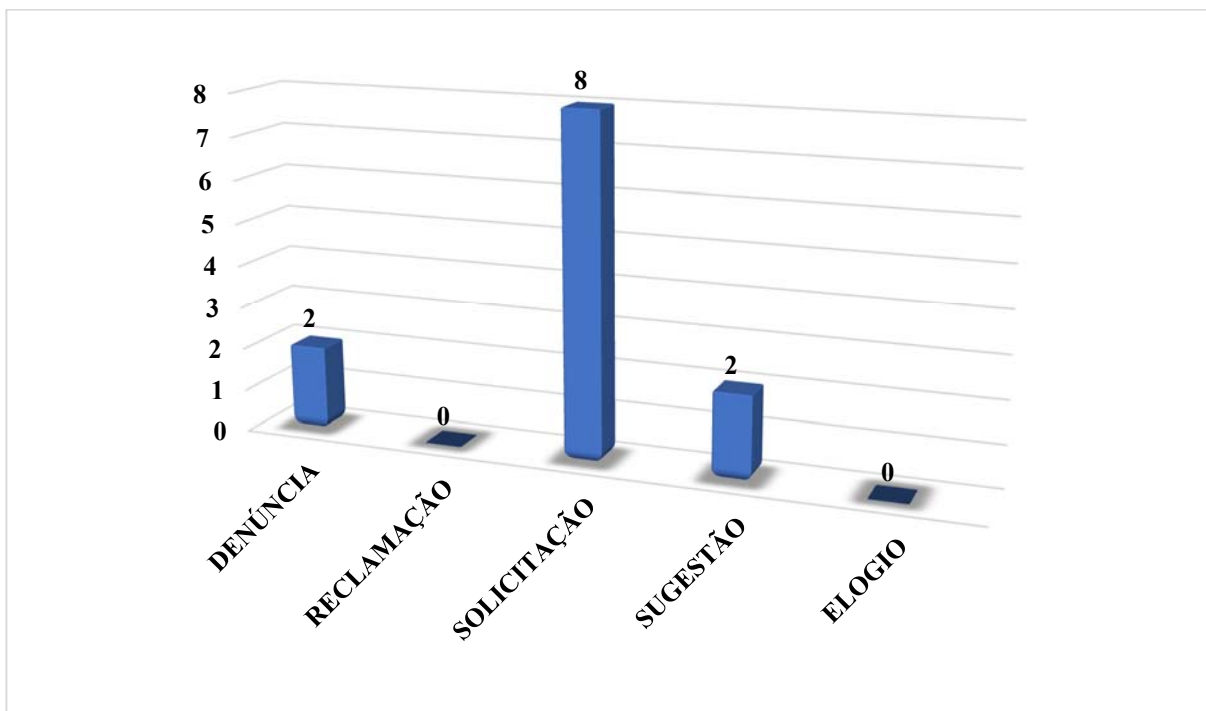


Gráfico 1. Manifestações recebidas no 3º Quadrimestre de 2025.

Todas as manifestações foram tratadas com eficácia, garantindo a análise pela unidade responsável e retorno ao cidadão. No período analisado, todas as manifestações foram

devidamente respondidas.

O Gráfico 2 demonstra que 67% (8 demandas) foram classificadas como de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal; 33% (4 demandas) foram consideradas como provenientes de canal inadequado, por se tratarem de assuntos de responsabilidade do Poder Executivo Municipal e outras instituições. Nesses casos, os cidadãos foram orientados quanto aos canais apropriados para registro de suas solicitações.

8

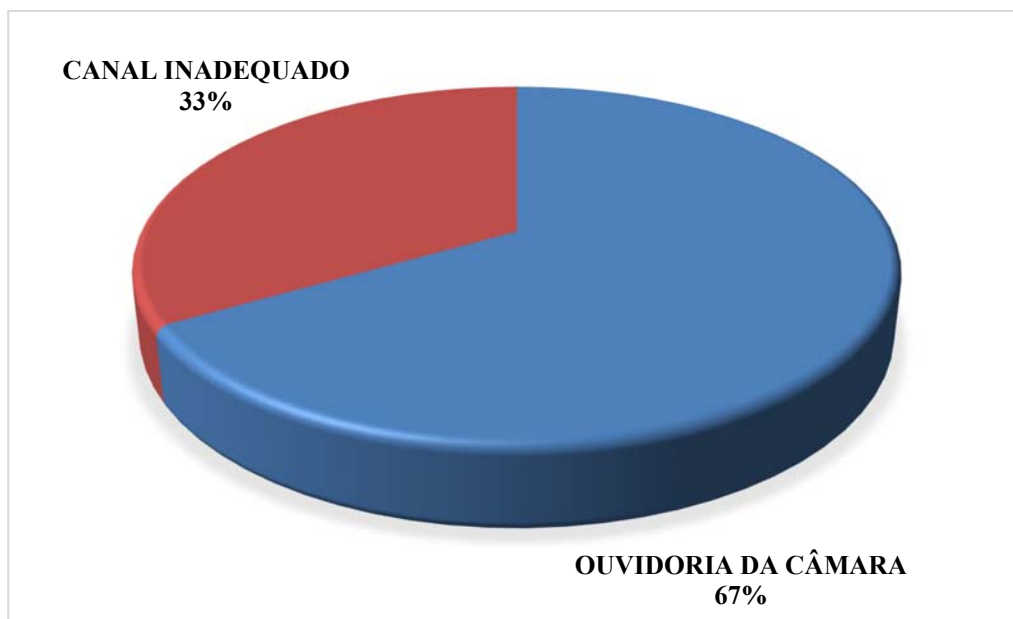


Gráfico 2. Demandas atendidas na Ouvidoria no 3º Quadrimestre de 2025.

No 3º Quadrimestre de 2025, os cidadãos utilizaram prioritariamente os meios digitais para acessar a Ouvidoria:

- WhatsApp: 58%
- Internet (plataforma Fala.BR e e-mail institucional): 34%
- Presencial: 8%
- Telefone e correspondência: 0%

Conforme mostra o Gráfico 3, o WhatsApp se consolidou como principal meio de contato, reforçando a importância dos canais digitais para aproximar o cidadão da gestão pública.

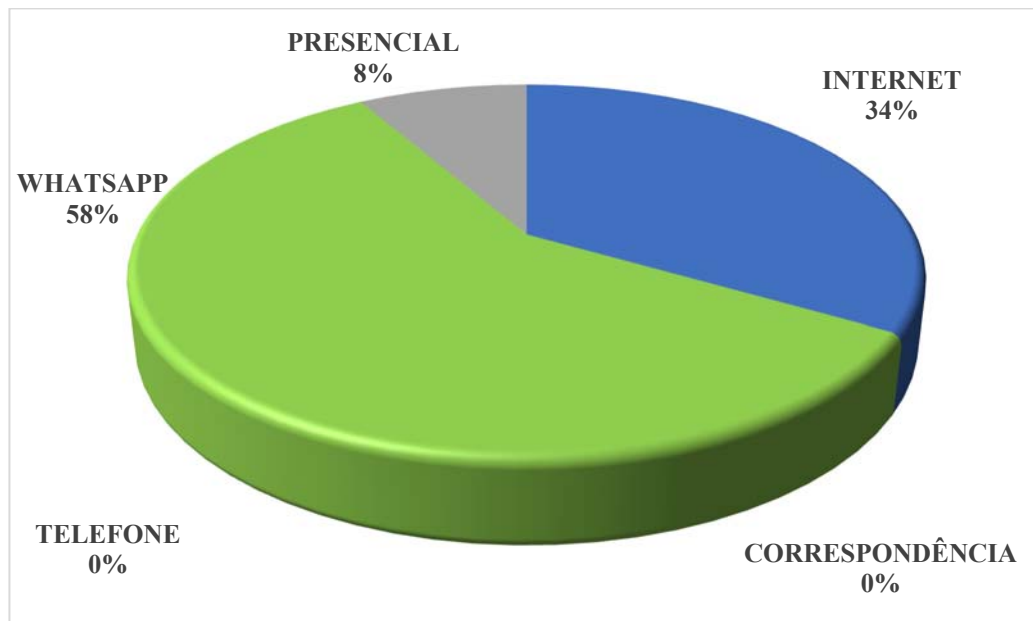


Gráfico 3. Canais de acesso.

A triagem das manifestações por tipo e assunto é crucial para garantir uma transmissão eficaz e categorizada das informações. Para fins de conhecimento, segue informações referentes aos motivos das manifestações recebidas e atendidas por esta Ouvidoria no 3º Quadrimestre de 2025:

Manifestações de Competência da Câmara (8 registros):

- **Denúncia (1):** Relacionada a suposta irregularidade administrativa no gabinete parlamentar (alegação de servidor fantasma). A manifestação foi analisada e respondida dentro do prazo.
- **Sugestão (1):** Proposta de capacitação voltada à Gestão de Pessoas no Setor Público Municipal, indicando curso ministrado por representante da CGU/MT. A sugestão foi recebida, analisada e respondida.
- **Solicitação de Providências (1):** Pedido de apuração de fatos ocorridos durante Audiência Pública realizada no Plenário da Câmara Municipal. A demanda foi tratada administrativamente e respondida de forma conclusiva.
- **Solicitações de Informação (5):** Demandas relacionadas a canais institucionais, procedimentos administrativos, reserva do plenário e existência de legislação municipal específica. Todas foram respondidas tempestivamente.

Manifestações de Canal Inadequado (4 registros):

- **Denúncia (1):** Reclamação sobre atendimento em unidade de saúde municipal (UPA - Unidade de Pronto Atendimento), de competência do Poder Executivo.
- **Sugestão (1):** Proposta de adoção de programa educacional vinculado à Secretaria Municipal de Educação.
- **Solicitações de Informação (2):** Demandas relacionadas a financiamento rural (INCRA) e Valor da Terra Nua (VTN), ambas de competência externa à Câmara Municipal.

10

Panorama Consolidado:

- **Total de Manifestações:** 12 (setembro a dezembro/2025)
 - Competência da Câmara Municipal: 8 (67%);
 - Canal Inadequado: 4 (33%).
- **Situação:** 100% concluídas
- **Canais mais utilizados:** WhatsApp e Fala.BR
- **Registro presencial:** 1 manifestação

6. CONCLUSÕES

Com base nas informações apresentadas, conclui-se que o 3º Quadrimestre de 2025 foi marcado por uma atuação eficiente, organizada e alinhada aos princípios da transparência, legalidade e atendimento ao cidadão por parte da Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças. A triagem das manifestações por tipo e assunto mostrou-se fundamental para assegurar o correto encaminhamento das demandas, bem como a adequada categorização das informações recebidas.

No período analisado, foram registradas 12 (doze) manifestações, das quais 8 (oito) referiram-se a matérias de competência da Câmara Municipal, abrangendo denúncias, solicitações de providências, sugestões e pedidos de acesso à informação. Todas essas demandas foram devidamente analisadas, encaminhadas às unidades responsáveis e respondidas de forma conclusiva, dentro dos prazos estabelecidos.

As 4 (quatro) manifestações classificadas como provenientes de canal inadequado trataram de assuntos de competência de outros órgãos da Administração Pública. Nessas

situações, os cidadãos foram devidamente orientados quanto aos canais apropriados para o registro de suas manifestações, reforçando o caráter orientativo e educativo da atuação da Ouvidoria.

Destaca-se que os canais digitais, especialmente o WhatsApp e a plataforma Fala.BR, consolidaram-se como os principais meios de acesso utilizados pelos cidadãos no período, havendo apenas um registro de atendimento presencial. Esse cenário evidencia o fortalecimento dos meios eletrônicos como instrumentos de aproximação entre a população e o Poder Legislativo Municipal.

Por fim, ressalta-se, que 100% das manifestações recebidas no 3º Quadrimestre de 2025 foram concluídas, refletindo o comprometimento da Ouvidoria com a eficiência, a resolutividade e a qualidade do atendimento prestado. A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças reafirma, assim, seu compromisso com a transparência, a acessibilidade, a melhoria contínua dos serviços públicos e o fortalecimento da participação cidadã.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A missão da Ouvidoria da Câmara Municipal é atuar com transparência, eficiência, respeito e sigilo, assegurando o direito de resposta e a confidencialidade dos dados dos manifestantes. Sendo assim, ressalta-se que, neste quadrimestre, não houve manifestações não resolvidas, reflexo da dedicação do setor em prestar um atendimento eficaz.

A Ouvidoria segue comprometida com o aprimoramento contínuo dos serviços, fortalecendo a participação cidadã e garantindo que todas as vozes sejam ouvidas de maneira segura, ágil e transparente.

Barra do Garças – MT, 26 de janeiro de 2026.

Fabiana Mendonça Vieira
Ouvidora
Portaria 109/2023

