

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º QUADRIMESTRE DE 2026

2026

MESA DIRETORA - BIÊNIO 2026-2027

Jaime Rodrigues Neto
Presidente

Ronair de Jesus Nunes
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

1. APRESENTAÇÃO	4
2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL	4
3. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	4
4. DADOS ESTATÍSTICOS DO 1º QUADRIMESTRE DE 2026	5
4.1 Classificação e Quantidade de Manifestações Recebidas	5
4.2 Demandas Atendidas	6
4.3 Canais de Acesso Utilizados	7
5. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS	8
5.1 Manifestações de Competência da Ouvidoria da Câmara Municipal	8
5.2 Manifestações de Competência de Outros Órgãos	9
6. PRAZOS E TRATAMENTO DAS DEMANDAS	10
7. PRINCIPAIS TEMAS IDENTIFICADOS	10
8. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA	11
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	11

1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório da Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças/MT refere-se ao 1º quadrimestre do exercício de 2026, compreendendo o período de janeiro a abril, e tem por finalidade apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria desta Casa Legislativa, em observância à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, à Lei Municipal nº 3.381/2013 e à regulamentação interna vigente.

A elaboração deste relatório atende aos princípios da transparência, publicidade, eficiência e participação social, demonstrando o tratamento dispensado às manifestações recebidas, os canais de atendimento utilizados, os encaminhamentos realizados e as providências adotadas.

A Ouvidoria constitui importante instrumento de interlocução entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal, permitindo o exercício do controle social e contribuindo para o aprimoramento contínuo da Administração Pública.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças está fundamentada, principalmente, nos seguintes dispositivos normativos:

- Lei Federal nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Lei Municipal nº 3.381/2013 – Institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças;
- Lei Municipal nº 4.600/2022 – Dispõe sobre a função gratificada de Ouvidor;
- Resolução nº 29/2023 – Regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças/MT.

3. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, a Ouvidoria Pública tem como atribuições

principais receber, analisar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações dos usuários dos serviços públicos, promovendo a mediação administrativa e contribuindo para o aprimoramento da gestão pública.

Nesse contexto, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças atua como canal institucional de comunicação entre a sociedade e o Poder Legislativo Municipal, sendo responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento de:

- Denúncias;
- Reclamações;
- Solicitações;
- Sugestões;
- Elogios;
- Pedidos de acesso à informação.

Além disso, a Ouvidoria busca incentivar a participação cidadã, fortalecer o controle social e contribuir para a transparência, eficiência e melhoria contínua dos serviços públicos.

4. DADOS ESTATÍSTICOS DO 1º QUADRIMESTRE DE 2026

No período de janeiro a abril de 2026, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças registrou o total de 8 (oito) manifestações.

4.1 Classificação e Quantidade de Manifestações Recebidas

Tipo de Manifestação	Quantidade
Denúncia	3
Reclamação	2
Solicitação	3
Sugestão	0
Elogio	0
Total	8

Tabela 1. Manifestações recebidas no 1º quadrimestre de 2026.

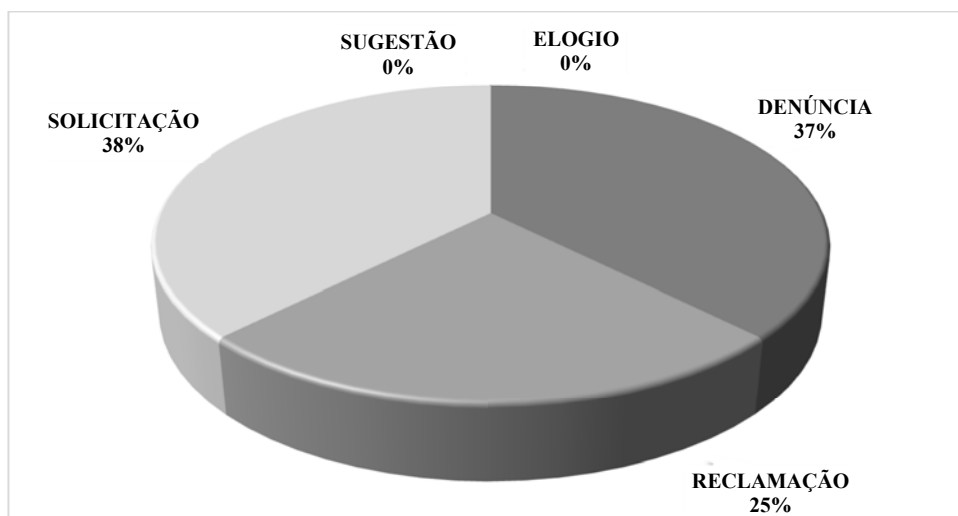


Gráfico 1. Distribuição percentual das manifestações recebidas no 1º quadrimestre de 2026.

Análise dos Dados

Observa-se que as denúncias e solicitações representaram a maior parte das manifestações recebidas durante o período analisado.

Também se verificou ausência de manifestações classificadas como elogios ou sugestões, fato que demonstra a necessidade de fortalecimento da participação cidadã, não apenas para comunicação de problemas, mas também para contribuição propositiva acerca dos serviços públicos.

4.2 Demandas Atendidas

As manifestações recebidas foram classificadas conforme a competência institucional da Ouvidoria:

Classificação do Atendimento	Quantidade
Demandas de Competência da Ouvidoria da Câmara Municipal	1
Demandas de Competência de Outros Órgãos	7
Total	8

Tabela 2. Demandas atendidas na Ouvidoria no 1º quadrimestre de 2026.

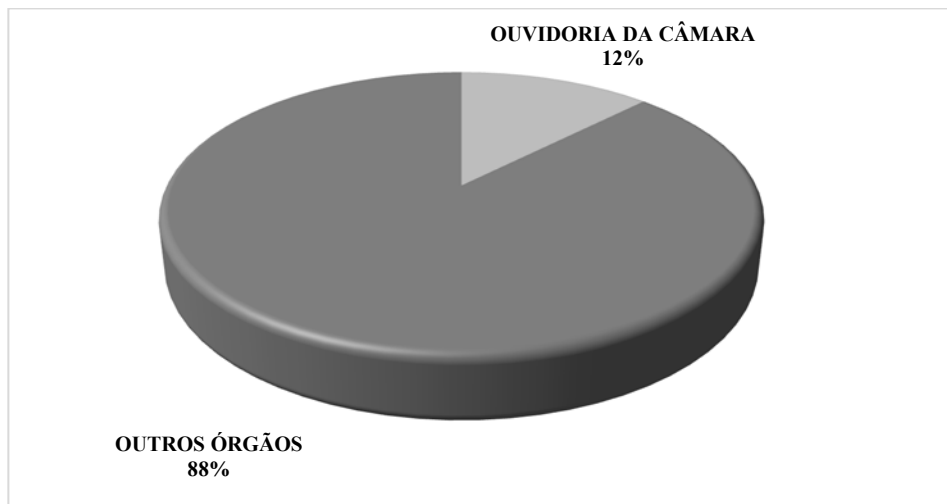


Gráfico 2. Distribuição percentual das demandas atendidas na Ouvidoria no 1º quadrimestre de 2026.

Análise dos Dados

Verificou-se que a maior parte das manifestações recebidas dizia respeito a matérias de competência de outros órgãos ou entidades públicas.

Ainda assim, todas as manifestações receberam tratamento adequado, com análise individualizada e orientação ao cidadão acerca dos órgãos competentes para atendimento.

Esse cenário demonstra que a Ouvidoria da Câmara Municipal vem desempenhando importante papel de orientação social e encaminhamento institucional, mesmo em situações que extrapolam sua competência legal.

Também evidencia a necessidade contínua de ações de educação institucional e divulgação dos canais corretos de atendimento ao cidadão.

4.3 Canais de Acesso Utilizados

Os meios utilizados pelos cidadãos para encaminhamento das manifestações foram os seguintes:

Canal de Atendimento	Quantidade
Internet/Plataforma Fala.BR	6
WhatsApp	2
Presencial	0

Canal de Atendimento	Quantidade
Telefone	0
Correspondência	0
Total	8

Tabela 3. Canais de acesso.

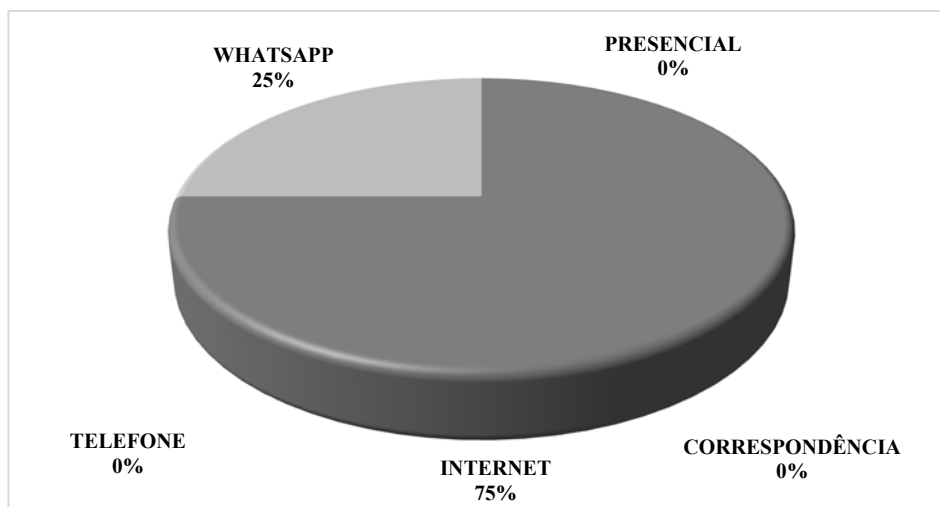


Gráfico 3. Distribuição percentual dos canais de acesso.

Análise dos Dados

Os dados demonstram predominância do uso de meios digitais, especialmente da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

Tal cenário evidencia a importância da manutenção e fortalecimento dos canais eletrônicos de atendimento, garantindo acessibilidade, agilidade e transparência na comunicação entre o cidadão e o Poder Público.

O uso do WhatsApp também se mostrou relevante como canal complementar de comunicação com a população.

5. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

5.1 Manifestações de Competência da Ouvidoria da Câmara Municipal

Durante o período analisado, registrou-se 1 (uma) manifestação diretamente

relacionada à atuação fiscalizatória do Poder Legislativo Municipal. A manifestação consistiu em denúncia anônima relatando suposta prática reiterada de assédio moral, violência psicológica e abuso de autoridade por servidor ocupante de função de chefia vinculado à Secretaria Municipal de Saúde.

Embora a competência primária para eventual apuração disciplinar seja do Poder Executivo Municipal, o manifestante expressamente não autorizou o encaminhamento à própria instituição onde os fatos teriam ocorrido.

Diante disso, considerando a função fiscalizatória constitucional do Poder Legislativo Municipal e a necessidade de preservação do interesse público, a manifestação foi encaminhada à Presidência da Câmara Municipal para ciência e eventual adoção das providências institucionais cabíveis. A demanda foi devidamente analisada e respondida dentro do prazo legal.

5.2 Manifestações de Competência de Outros Órgãos

A maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal referia-se a matérias de competência de outros órgãos públicos.

Entre os assuntos registrados, destacam-se:

- denúncia sobre suposto comércio irregular de gás de cozinha e irregularidades sanitárias;
- denúncia relacionada a irregularidades em veículo particular;
- reclamação acerca de atraso de transporte interestadual;
- reclamação envolvendo relação de consumo em meio de hospedagem;
- pedido de providências sanitárias envolvendo risco de proliferação da dengue;
- pedido de auxílio para localização de familiares.

Mesmo diante da ausência de competência administrativa da Câmara Municipal, todas as manifestações foram analisadas e receberam tratamento adequado, observando-se os princípios da eficiência, boa-fé administrativa, transparência e orientação ao cidadão.

Em diversos casos houve:

- orientação formal ao manifestante;
- encaminhamento aos órgãos competentes;
- cadastramento de demandas recebidas por outros canais;

- análise preliminar de admissibilidade;
- prestação de resposta conclusiva.

6. PRAZOS E TRATAMENTO DAS DEMANDAS

10

Todas as manifestações recebidas no período foram tratadas e respondidas de forma conclusiva, observando-se os princípios da eficiência, razoabilidade e transparência, como é possível observar na tabela a seguir:

Indicador	Quantidade
Total de Manifestações Recebidas	8
Manifestações Respondidas	8
Manifestações Pendentes	0
Percentual de Resposta	100%

Tabela 4. Indicadores de tratamento das manifestações no 1º quadrimestre de 2026.

As demandas receberam tratamento dentro de prazo razoável, em conformidade com as diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017. As manifestações recebidas via WhatsApp também foram formalmente registradas na plataforma Fala.BR, garantindo controle, rastreabilidade e transparência dos atendimentos realizados.

7. PRINCIPAIS TEMAS IDENTIFICADOS

Durante o período analisado, os principais temas identificados foram:

- fiscalização de serviços públicos;
- denúncias relacionadas à segurança e saúde pública;
- questões consumeristas;
- limpeza urbana;
- orientações administrativas;
- encaminhamento institucional de demandas.

Observou-se significativa procura da população pela Ouvidoria como porta de entrada

geral para demandas administrativas diversas, inclusive fora da competência do Poder Legislativo.

8. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA

Durante o 1º quadrimestre de 2026, a Ouvidoria adotou diversas medidas visando assegurar atendimento adequado aos usuários, dentre elas:

- análise individualizada das manifestações;
- emissão de respostas conclusivas;
- orientação institucional aos manifestantes;
- encaminhamento de demandas aos órgãos competentes;
- registro formal das manifestações recebidas por canais alternativos;
- observância da proteção ao anonimato quando aplicável;
- preservação da confidencialidade das informações;
- atuação em conformidade com os princípios da legalidade, eficiência e transparência.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados do 1º quadrimestre de 2026 demonstram que a Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças continua exercendo importante papel institucional como canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal.

Embora grande parte das manifestações recebidas não fosse de competência direta desta Casa Legislativa, todas foram devidamente analisadas, tratadas e encaminhadas aos órgãos competentes quando necessário, garantindo atendimento adequado aos manifestantes.

Dessa forma, o relatório evidencia que as demandas recebidas no período foram respondidas em conformidade com as diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017, observando-se os princípios da transparência, eficiência e participação cidadã.

A predominância do uso dos canais digitais demonstra maior acesso da população aos serviços de ouvidoria e reforça a necessidade de contínuo aprimoramento das ferramentas eletrônicas de atendimento.

A atuação da Ouvidoria contribui para o fortalecimento da transparência pública, do controle social e da confiança da população nas instituições públicas.

Por fim, recomenda-se:

- continuidade do fortalecimento institucional da Ouvidoria;
- ampliação da divulgação dos canais oficiais de atendimento;
- incentivo à participação social por meio de sugestões e avaliações dos serviços públicos;
- aprimoramento contínuo dos mecanismos de atendimento digital;
- desenvolvimento de ações educativas acerca das competências dos órgãos públicos.

Barra do Garças – MT, 14 de maio de 2026.

Fabiana Mendonça Vieira
Ouvidora
Portaria 109/2023