



Câmara Municipal de  
Nova Guarita - MT



# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

---

REFERÊNCIA: 2025

FRANCIELE S.S MAIA  
Ouvidora



## **Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita - MT**

Ouvidora: Franciele Souza Silva da Maia

Disque-Ouvidoria: 66 9.9711-2451

E-mail: [ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br)

# **Composição**

## **Ouvidora**

Franciele Souza Silva da Maia

## **Organização Geral**

## **Diagramação**

## **Ilustração e Artes Gráficas**

## **Tecnologia da Informação**

## **Revisão**

Franciele Souza Silva da Maia

## **Apoio Institucional**

Vereadora Geane Fátima Boschetti Bueno

Presidente da Câmara Municipal de Nova Guarita



## Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita - MT

Ouvidora: Franciele Souza Silva da Maia

Disque-Ouvidoria: 66 9.9711-2451

E-mail: ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br

# Sumário

1 – Apresentação.....	05
2– Base Legal e Normativa da Ouvidoria.....	06
3 – Estrutura Organizacional da Ouvidoria.....	07
3.1 Recursos Humanos.....	07
3.2 Estrutura Física e Funcional.....	07
4 – Canais de Atendimento e Acesso ao Cidadão.....	08
5 – Manifestações Recebidas no Exercício de 2025.....	09
5.1 Quantitativo Geral.....	10
5.2 Classificação das Manifestações.....	11
5.3 Encaminhamentos Realizados.....	11
6 – Fluxo de Tratamento das Manifestações e Prazos.....	11
7 – Pesquisa de Satisfação do Usuário.....	13
8 – Atividades Desenvolvidas pela Ouvidoria em 2025.....	13
9 – Principais Desafios Identificados.....	15
10 – Plano de Ação e Metas para o Exercício de 2026.....	16
10.1 Plano de Ação.....	16
10.2 Metas Institucionais.....	17
11 – Considerações Finais.....	18



# Apresentação

O presente Relatório Anual da Ouvidoria, referente ao exercício de 2025, tem por finalidade apresentar de forma transparente e sistematizada as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita – MT, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

A Ouvidoria constitui-se como instrumento de participação social, controle e fortalecimento da cidadania, atuando como canal direto de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos, o aperfeiçoamento da gestão e o fortalecimento da transparência institucional.

Este relatório consolida informações relativas às manifestações recebidas, aos canais de atendimento disponibilizados, aos procedimentos adotados para o tratamento das demandas, bem como às ações administrativas e institucionais desenvolvidas ao longo do exercício, ainda que em situações de baixa demanda.

O documento atende às disposições da Lei Federal nº 13.460/2017, especialmente ao disposto em seu art. 15, e tem como objetivo principal a prestação de contas à sociedade, o aperfeiçoamento dos mecanismos de escuta institucional e o planejamento de ações futuras, reafirmando o compromisso da Câmara Municipal de Nova Guarita – MT com a transparência, a eficiência e o respeito ao cidadão.



## **Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita - MT**

Ouvidora: Franciele Souza Silva da Maia

Disque-Ouvidoria: 66 9.9711-2451

E-mail: [ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br)

# **Base Legal e Normativa da Ouvidoria**

A atuação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita – MT encontra amparo na legislação federal e nas normas administrativas internas, constituindo-se como instrumento legítimo de participação social, controle e aprimoramento da gestão pública.

Nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, compete às ouvidorias receber, analisar, encaminhar e responder às manifestações dos cidadãos, bem como elaborar relatórios periódicos de gestão, conforme previsto em seu art. 15.

No âmbito do Poder Legislativo Municipal, a Ouvidoria foi formalmente instituída por meio de ato administrativo da Presidência, estando a função de Ouvidora designada pela Portaria nº 020/2025, que atribui as competências necessárias para o exercício das atividades de escuta, orientação, encaminhamento e acompanhamento das manifestações recebidas.

A atuação da Ouvidoria observa, ainda, os princípios constitucionais da Administração Pública previstos no art. 37 da Constituição Federal, especialmente os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como as diretrizes da transparência pública e do controle social.

Dessa forma, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita – MT exerce suas atribuições de maneira institucional, técnica e imparcial, contribuindo para o fortalecimento da relação entre o cidadão e o Poder Legislativo.



## **Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita - MT**

Ouvidora: Franciele Souza Silva da Maia

Disque-Ouvidoria: 66 9.9711-2451

E-mail: ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br

# **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita – MT integra a estrutura administrativa do Poder Legislativo, funcionando como canal institucional de escuta, orientação e encaminhamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos, em conformidade com a legislação vigente e com os atos normativos internos.

## **3.1 Recursos Humanos**

A Ouvidoria é exercida por servidora designada por ato da Presidência, responsável pelo atendimento ao cidadão, pelo registro e acompanhamento das manifestações recebidas, pela orientação aos usuários quanto aos serviços oferecidos pela Câmara Municipal, bem como pela elaboração de relatórios e apoio técnico às instâncias de participação social.

A atuação da Ouvidoria ocorre de forma técnica, imparcial e institucional, observando os princípios da legalidade, transparência, eficiência e respeito ao cidadão, sem prejuízo das demais atribuições administrativas compatíveis com o cargo exercido.

## **3.2 Estrutura Física e Funcional**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita – MT passou, no exercício de 2025, por adequação de sua estrutura física, passando a contar com sala própria destinada exclusivamente ao atendimento da Ouvidoria, localizada na sede do Poder Legislativo.

O espaço, embora de caráter provisório, permite a realização do atendimento de forma individualizada, garantindo o adequado registro, análise e encaminhamento das manifestações, bem como a preservação do sigilo das informações prestadas pelos usuários.

Estão previstas ações de aprimoramento da estrutura, incluindo a adequação do ambiente, aquisição de equipamentos e melhorias no mobiliário, com o objetivo de proporcionar maior conforto ao cidadão e melhores condições de trabalho, observando os princípios da eficiência e da qualidade no atendimento.

Ressalta-se que, sempre que necessário, o atendimento poderá ser realizado em outro ambiente institucional, de forma a assegurar o conforto, a privacidade e o sigilo, preservando a qualidade do serviço prestado ao cidadão.



## **CANAIS DE ATENDIMENTO E ACESSO AO CIDADÃO**

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita – MT disponibiliza ao cidadão diferentes canais de atendimento, com o objetivo de facilitar o acesso, ampliar a participação social e garantir o recebimento de manifestações de forma acessível, transparente e segura.

Os canais abaixo permitem o registro de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios, assegurando o adequado encaminhamento e tratamento das demandas apresentadas.



## Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita - MT

Ouvidora: Franciele Souza Silva da Maia

Disque-Ouvidoria: 66 9.9711-2451

E-mail: [ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br)

Canal de Atendimento	Forma de Acesso	Observações
Atendimento Presencial	Sede da Câmara Municipal	Atendimento individualizado, com garantia de sigilo
E-mail Institucional	<a href="mailto:ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br">ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br</a>	Canal oficial para registro formal de manifestações
WhatsApp Institucional	(66) 99711-2451	Atendimento orientativo e recebimento de demandas
e-SIC (Acesso à Informação)	<a href="https://www.novaguarita.mt.leg.br">https://www.novaguarita.mt.leg.br</a>	Canal específico para pedidos de acesso à informação
Encaminhamento Interno	Setores da Câmara	Demandas recebidas por outros setores são direcionadas à Ouvidoria
Correspondência	Endereço da Câmara Municipal Avenida dos Migrantes, travessa Moacir Kramer, s/nº, centro, Nova Guarita - MT CEP: 78508000, CNPJ: 01.909.326/0001-07	Para envio físico de manifestações

Os canais disponibilizados visam assegurar amplo acesso do cidadão, promovendo a participação social e garantindo o recebimento, tratamento e encaminhamento adequado das manifestações, em observância aos princípios da transparência, eficiência, acessibilidade e sigilo.

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO DE 2025



## Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita - MT

Ouvidora: Franciele Souza Silva da Maia

Disque-Ouvidoria: 66 9.9711-2451

E-mail: ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita – MT registrou baixo volume de manifestações, cenário compatível com o período de estruturação institucional da Ouvidoria, ampliação dos canais de atendimento e implantação gradual dos instrumentos de participação social.

Ainda assim, a Ouvidoria manteve-se disponível ao cidadão por meio dos canais instituídos, realizando o atendimento, a orientação e o encaminhamento das demandas recebidas, observando os procedimentos internos e os princípios da legalidade, eficiência e sigilo.

### 5.1 Quantitativo Geral de Manifestações

No período analisado, foi registrada uma manifestação, a qual, após análise inicial, foi identificada como não pertencente à competência do Poder Legislativo, sendo devidamente orientada e encaminhada ao órgão competente.

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
<b>Manifestações recebidas</b>	1
<b>Manifestações pertinentes à competência da Câmara</b>	0
<b>Manifestações encaminhadas a outro órgão</b>	1
<b>Manifestações respondidas</b>	0
<b>Manifestações em andamento</b>	0

## 55.2 Classificação das Manifestações

A manifestação registrada no exercício de 2025 foi classificada como demanda por equívoco de direcionamento, não se enquadrando nas tipologias previstas para tratamento direto pela Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal.

Ressalta-se que a Ouvidoria permanece apta a receber e tratar manifestações classificadas como denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, ainda que não tenha havido registros dessas naturezas no período.

## 5.3 Encaminhamentos Realizados

Após análise preliminar, a manifestação recebida foi encaminhada ao órgão competente, com a devida orientação ao cidadão quanto ao canal adequado para o tratamento da demanda.

O procedimento adotado observou o fluxo interno de atendimento da Ouvidoria, garantindo celeridade, clareza das informações e adequado direcionamento, ainda que a demanda não fosse de competência direta da Câmara Municipal.

## FLUXO DE TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E PRAZOS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita – MT adota fluxo padronizado para o tratamento das manifestações, com o objetivo de assegurar organização, rastreabilidade, celeridade e respeito aos direitos do usuário dos serviços públicos.



## **Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita - MT**

Ouvidora: Franciele Souza Silva da Maia

Disque-Ouvidoria: 66 9.9711-2451

E-mail: [ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br)

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita – MT adota fluxo padronizado para o tratamento das manifestações, com o objetivo de assegurar organização, rastreabilidade, celeridade e respeito aos direitos do usuário dos serviços públicos.

O fluxo de atendimento compreende as seguintes etapas:

- 1.Recebimento da manifestação por meio dos canais disponibilizados (presencial, eletrônico ou físico);
- 2.Registro da demanda, com identificação da natureza da manifestação e verificação preliminar de competência;
- 3.Análise inicial, para definição do tratamento adequado ou necessidade de encaminhamento;
- 4.Encaminhamento interno ou externo, quando a manifestação não for de competência direta da Câmara Municipal;
- 5.Resposta ao cidadão, com orientação clara e objetiva;
- 6.Conclusão e arquivamento, para fins de controle e elaboração de relatórios.

O tratamento das manifestações observa os prazos previstos na Lei Federal nº 13.460/2017, adotando-se, como parâmetro, o prazo de até 20 (vinte) dias para resposta, prorrogável por igual período nos casos que demandem maior complexidade ou análise técnica.

Nos casos em que a manifestação não seja de competência do Poder Legislativo Municipal, o cidadão é devidamente orientado quanto ao órgão ou canal adequado, assegurando-se a celeridade no atendimento e a efetividade da informação prestada.

Ainda que o volume de manifestações no exercício de 2025 tenha sido reduzido, o fluxo permaneceu institucionalmente definido e operacional, garantindo prontidão da Ouvidoria para o atendimento das demandas e assegurando conformidade com a legislação vigente.



## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

A pesquisa de satisfação constitui importante instrumento de avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, permitindo a identificação de oportunidades de melhoria e o fortalecimento da relação entre o cidadão e o Poder Legislativo.

No exercício de 2025, em razão do baixo volume de manifestações registradas e do caráter institucional e inicial do processo de estruturação da Ouvidoria, não foi aplicada pesquisa formal de satisfação aos usuários. Ainda assim, a Ouvidoria manteve-se atenta à qualidade do atendimento prestado, adotando postura orientativa, clara e respeitosa no contato com o cidadão, observando os princípios da urbanidade, eficiência e transparência.

Como ação de aprimoramento, está prevista para o exercício de 2026 a implantação de instrumento simplificado de pesquisa de satisfação, a ser disponibilizado de forma eletrônica, com o objetivo de coletar avaliações dos usuários e subsidiar o planejamento de melhorias contínuas na prestação dos serviços

## **ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA EM 2025**

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita – MT desenvolveu diversas atividades administrativas, institucionais e de planejamento, voltadas à consolidação de sua atuação, ao fortalecimento dos canais de atendimento e à ampliação dos mecanismos de participação social.

Dentre as principais atividades realizadas, destacam-se:

- Organização e consolidação normativa da Ouvidoria, com revisão de procedimentos internos e adequação às disposições da Lei Federal nº 13.460/2017;

- Elaboração, atualização e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de orientar o cidadão quanto aos serviços prestados pelo Poder Legislativo e às formas de acesso;
- Implantação e fortalecimento dos canais de atendimento, incluindo atendimento presencial, e-mail institucional, WhatsApp, Portal da Ouvidoria, Plataforma Fala.BR e e-SIC;
- Atendimento, orientação e encaminhamento de demandas, ainda que em número reduzido, garantindo respostas claras e adequadas ao cidadão;
- Elaboração de relatórios e registros administrativos, assegurando organização, controle e rastreabilidade das informações;
- Adequação da estrutura física da Ouvidoria, com a destinação de espaço específico para atendimento, ainda que provisório;
- Instituição, regulamentação e instalação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, com elaboração do regimento interno, realização da reunião de instalação, eleição dos membros e definição de diretrizes iniciais de atuação;
- Atuação como Secretaria Executiva do Conselho de Usuários, prestando apoio técnico e administrativo às atividades desenvolvidas;
- Planejamento de ações de melhoria, com definição de metas e estratégias a serem implementadas no exercício subsequente.

As atividades desenvolvidas evidenciam o compromisso da Ouvidoria com a transparência, a organização administrativa e o fortalecimento da participação cidadã, mesmo em cenário de baixo volume de manifestações.

## PRINCIPAIS DESAFIOS IDENTIFICADOS

No exercício de 2025, os principais desafios enfrentados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita – MT estiveram relacionados ao processo de implantação e consolidação institucional dos mecanismos de participação social previstos na legislação vigente.

Dentre os desafios identificados, destacam-se:

- A mobilização da sociedade civil para utilização dos canais de Ouvidoria e participação ativa nos instrumentos de escuta institucional;
- O processo de implantação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, que demandou organização normativa, formalização administrativa e engajamento dos representantes;
- A necessidade de aprimoramento contínuo da estrutura física e dos recursos disponíveis, visando maior conforto ao cidadão e melhores condições de atendimento;
- A ampliação da divulgação dos canais de atendimento, de modo a fortalecer o acesso à Ouvidoria e estimular a participação cidadã.

Os desafios identificados serviram como base para o planejamento de ações de melhoria, orientando a definição de metas e estratégias para o exercício subsequente, com foco no fortalecimento da Ouvidoria e na ampliação da participação social.

## PLANO DE AÇÃO E METAS PARA O EXERCÍCIO DE 2026

Com base nas atividades desenvolvidas em 2025 e nos desafios identificados, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita – MT estabeleceu plano de ação e metas para o exercício de 2026, com foco no fortalecimento da participação social, na melhoria da qualidade do atendimento e na consolidação dos instrumentos institucionais de escuta do cidadão.

### 10.1 Plano de Ação

Objetivo	Ação Proposta	Indicador	Meta para 2026
Ampliar a divulgação da Ouvidoria	Divulgação dos canais de atendimento nos meios institucionais da Câmara	Canais divulgados	Ampliar a visibilidade da Ouvidoria
Fortalecer o Conselho de Usuários	Realização de reunião ordinária do Conselho de Usuários	Reunião realizada	1 reunião anual
Implantar pesquisa de satisfação	Disponibilização de formulário eletrônico de avaliação do atendimento	Instrumento implantado	Implantar
Melhorar a estrutura de atendimento	Adequação da sala da Ouvidoria, com melhorias graduais no ambiente e no mobiliário, conforme disponibilidade administrativa	Espaço exclusivo e funcional	Avaliar e promover adequações graduais
Padronizar o atendimento	Elaboração e adoção de modelo padrão de respostas e orientações	Padrão definido	Implantar

## 10.2 Metas Institucionais

As metas estabelecidas visam consolidar a Ouvidoria como canal efetivo de participação social, promovendo maior proximidade com o cidadão, fortalecendo a transparência e contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal.

O acompanhamento das ações previstas permitirá avaliar os resultados alcançados e promover ajustes necessários ao longo do exercício, assegurando a melhoria contínua da atuação da Ouvidoria.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório Anual da Ouvidoria, referente ao exercício de 2025, evidencia o compromisso da Câmara Municipal de Nova Guarita – MT com a transparência, a participação social e o aprimoramento contínuo da gestão pública.

Ainda que o exercício tenha sido marcado por processo de estruturação institucional, com baixo volume de manifestações registradas, a Ouvidoria manteve-se ativa no atendimento ao cidadão, na organização administrativa e na implantação de instrumentos previstos na legislação vigente,



## **Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Guarita - MT**

Ouvidora: Franciele Souza Silva da Maia

Disque-Ouvidoria: 66 9.9711-2451

E-mail: [ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br)

O presente Relatório Anual da Ouvidoria, referente ao exercício de 2025, evidencia o compromisso da Câmara Municipal de Nova Guarita – MT com a transparência, a part, com destaque para a consolidação dos canais de atendimento e a instalação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.

As ações desenvolvidas ao longo de 2025 contribuíram para o fortalecimento da Ouvidoria como espaço legítimo de escuta e orientação, bem como para a construção de bases sólidas para a ampliação da participação cidadã nos exercícios subsequentes.

Por fim, o planejamento estabelecido para 2026 demonstra o compromisso institucional com a melhoria da qualidade do atendimento, o fortalecimento dos mecanismos de participação social e o contínuo aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal.

Câmara Municipal de Nova Guarita-MT

Franciele Souza Silva da Maia  
Ouvidora da Câmara Municipal