



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

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



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.



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.



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.



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

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

Canal de Atendimento	Forma de Acesso	Observações
Atendimento Presencial	Sede da Câmara Municipal	Atendimento individualizado, com garantia de sigilo
E-mail Institucional	ouvidoria@novaguarita.mt.leg.br	Canal oficial para registro formal de manifestações
WhatsApp Institucional	(66) 99711-2451	Atendimento orientativo e recebimento de demandas
e-SIC (Acesso à Informação)	https://www.novaguarita.mt.leg.br	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.

DESCRÍÇÃO	QUANTIDADE
Manifestações recebidas	1
Manifestações pertinentes à competência da Câmara	0
Manifestações encaminhadas a outro órgão	1
Manifestações respondidas	0
Manifestações em andamento	0



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

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

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;



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

- 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.



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

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

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