



**PODER LEGISLATIVO**  
**CÂMARA M. DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT**  
**PALACIO SAMITA PARREIRA ALMEIDA**  
**CNPJ: 33.000.662/0001-10**

---

**RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - OUVIDORIA**  
**2025**

**CÂMARA MUNICIPAL DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT**



**PODER LEGISLATIVO**  
**CÂMARA M. DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT**  
**PALACIO SAMITA PARREIRA ALMEIDA**  
**CNPJ: 33.000.662/0001-10**

## **1. Estrutura e atuação da ouvidoria**

A ouvidoria foi instituída na Câmara Municipal de Pontal do Araguaia-MT pela resolução nº 005/13, tendo por objetivo assegurar de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes do Poder Legislativo Municipal.

Em maio de 2019 fizemos adesão a Rede Nacional de Ouvidoria, do qual usamos como ferramenta e plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação.

Por meio da Portaria nº 014/GP/2025 de 01 de abril de 2025, foi nomeada a Servidora Elisene Mendes de Oliveira para desempenhar as funções de Ouvidora desta Casa de Leis.

Por meio da resolução nº 005/2022 de 08 de dezembro de 2022 foi feita a regulamentação da Lei 13.460/17 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, no âmbito da Câmara Municipal de Pontal do Araguaia.

A ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Câmara Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

## **2. Canais de Atendimento**

Os canais de atendimento da Ouvidoria são:

- a) On line: através do link <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- b) Telefone: (66) 9 3401-2670 ( whatsapp)
- c) Email institucional: [cmpa.ouvidoria@gmail.com](mailto:cmpa.ouvidoria@gmail.com)
- d) Presencial e correspondência: Av. Dante Martins de Oliveira, s/n- Araguaia Center, de segunda a sexta das 13:00h as 17:00hs.

## **3. Tipos de Manifestações**

De acordo com o decreto federal nº 9.492/2018, o usuário de Serviço Público poderá manifestar através de:



**PODER LEGISLATIVO**  
**CÂMARA M. DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT**  
**PALACIO SAMITA PARREIRA ALMEIDA**  
**CNPJ: 33.000.662/0001-10**

- a) Reclamação – demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização.
- b) Denúncia – ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuradores competentes;
- c) Elogio- demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- d) Sugestão – apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;
- e) Solicitação de providências- pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administrativas de esfera pública;
- f) Solicitação de acesso a informação e ou documentos- pedido contendo a identificação do requerente e a especificação da informação requerida ( art. 9º da Lei Federal nº 12.527/2011)

#### **4. Demandas Recebidas**

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.

Foram registradas 10 (dez) demandas, distribuídas da seguinte forma:

Denúncias: 0

Reclamações: 0

Solicitações de informações: **9**

Sugestões: **1**

Elogios: 0

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.



**PODER LEGISLATIVO**  
**CÂMARA M. DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT**  
**PALACIO SAMITA PARREIRA ALMEIDA**  
**CNPJ: 33.000.662/0001-10**

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.

**Providências adotadas pela administração**

Recebida a manifestação, a Ouvidoria procede com a análise previa e encaminha as áreas responsáveis pela adoção das providencias necessárias.

A resposta das solicitações quando registradas são atendidas e enviadas ao usuário via email, whatsAp e também pela plataforma falabr.

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.

**5. Considerações Finais**

O volume de 10 registros relevantes evidencia uma gestão eficiente da Ouvidoria, reafirmando o compromisso da Câmara Municipal de Pontal do Araguaia com a transparência, acessibilidade e qualidade no atendimento ao cidadão.

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. Ressalta-se que, no ano de 2025, não houve manifestações não resolvidas, reflexo da dedicação do setor em prestar um atendimento eficaz.

É o nosso relatório.

Atenciosamente,

Pontal do Araguaia, 05 de janeiro de 2025.



**PODER LEGISLATIVO**  
**CÂMARA M. DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT**  
**PALACIO SAMITA PARREIRA ALMEIDA**  
**CNPJ: 33.000.662/0001-10**

---

***ELISENE MENDES DE OLIVEIRA***  
***OUVIDORA LEGISLATIVA MUNICIPAL***  
***PORT. 014/GP/2025***