



CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT
CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2025

OUVIDORIA da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte



OUVIDORIA

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

 **(66) 99227 6119**

 www.ipirangadonorte.mt.leg.br

 ouvidoriacm@ipirangadonorte.mt.leg.br



CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT
CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. BASE LEGAL.....	3
3. UNIDADE DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO.....	3
4. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA.....	4
5. ESTATÍSTICAS.....	5
5.1. Demonstrativo Quantitativo	5
5.2. Serviço de Informação ao Cidadão	5
6. DESMOSTRATIVOS QUALITATIVOS.....	6
6.1. Demandas por Tipo de Manifestação:.....	6
6.2. Demandas por Canal de Recebimento:	7
7. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	7
7.1. Providências Adotadas pelo Órgão Quanto Manifestações Recorrentes	7
8. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR.....	7
9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	8
10. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	9
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	9



CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT
CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal tem como principal competência, atuar como interlocutora e mediadora do cidadão com a Administração Pública, de modo, que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania, possam propiciar uma contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria é um Órgão que atua em uma Empresa ou Órgão público, e sua função principal, como o próprio nome diz, é ouvir a população e os usuários de determinado serviço, com isso, atua com o objetivo de aumentar a participação social, para assim, simplificar, humanizar, e entender as demandas que o Órgão Público recebe, melhorando o atendimento à população.

Em Ipiranga do Norte/MT, a Ouvidoria foi criada pela Lei Ordinária Municipal n.º 441/2013, que seguiu às orientações da Lei Ordinária Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação); assim, a Câmara Municipal passou a contar com um Ouvidor a partir do ano de 2014, havendo troca de servidores em seu decorrer, onde até novembro de 2025 a servidora Graciele Angélica Ferreira dos Santos - Portaria n.º 006/2025, esteve como responsável pela ouvidoria do Órgão, logo a partir de 19 de novembro de 2025 foi nomeada como nova ouvidora a servidora Taiz Gomes de Oliveira, através da Portaria n.º 072/2025.

Com a elaboração e normatização interna para o planejamento de processos para atendimento adequado às demandas recebidas externamente, propiciou discussões e ações com vistas à estruturação da Unidade de Ouvidoria. Decorrente disso, no ano de 2016, foi disponibilizada Instrução Normativa n.º 003, regulamentando internamente às atribuições e funcionamento da Ouvidoria, e por sua vez, reafirmando sua legitimação e aumentando ainda mais sua importância, como ferramenta de participação social ativa junto à Casa de Leis do Município.

Por fim, frisa-se que essa participação ativa por parte da Sociedade, costumeiramente, se dá através das avaliações dos Serviços Públicos, de sugestões, solicitações, elogios, denúncias e reclamações, as quais são recebidas pela Ouvidoria da Câmara através dos mais diversificados meios de comunicação, como telefonemas, e-Sic, e-mails, aplicativo de conversas, manifestações eletrônicas e presenciais.

2. BASE LEGAL

Entende-se como base legal, todo o amparo jurídico, como Leis, Atos Normativos, Súmulas, Orientações Jurisprudenciais, casos que foram julgados, e Princípios do Direito, que são utilizados para dar sustentação a um determinado ato ou fato.

E no caso da Ouvidoria não é diferente. Sua criação decorre diretamente de Lei, e tal previsão, nasce na Constituição Federal e que posteriormente, é obrigatoriamente, seguida por todos os Órgãos Públicos, assim sendo, entre os principais marcos legais, tem-se:

- Artigo n.º 37, § 3º, incisos I, II, e III, da Constituição Federal; que prevê a participação popular na gestão dos Órgãos Públicos;
- Lei Ordinária Federal n.º 12.527, que regulamentou como se dará o acesso à informação;
- Lei Ordinária Municipal n.º 441, que criou a Ouvidoria, no Município de Ipiranga do Norte;
- Instrução Normativa n.º 003/2016, que regulamentou os procedimentos de recebimento, atendimento e processamento das informações recebidas pela Ouvidoria Municipal;
- Lei Ordinária Federal n.º 13.460/2017, ao qual regulou a participação da Sociedade na avaliação dos Serviços Públicos.
- Resolução Legislativa Municipal n.º 005/2021, que regulamenta a organização, funcionamento e procedimento da Ouvidoria da Câmara municipal de Ipiranga do Norte/MT, conforme Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

3. UNIDADE DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO



CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT
CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

A Unidade de Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Ipiranga do Norte/MT, atualmente conta com os seguintes Servidores:

OUVIDORA TITULAR:	OUVIDORA SUPLENTE
Taiz Gomes de Oliveira Portaria de nomeação nº 072/2025	Larissa Zielinki Portaria de nomeação nº 072/2025

4. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



SITE DA CÂMARA MUNICIPAL

Acessível em:

<https://www.ipirangadonorte.mt.leg.br/>



FALA.BR

Acessível em:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/MT/IpirangadoNorte/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



E-MAIL INSTITUCIONAL

Acessível em: ouvidoriacm@ipirangadonorte.mt.leg.br



WHATSAPP OUVIDORIA

Acessível em: (66) 99227-6119



TELEFONE

(66) 99227-0891



PRESENCIALMENTE

Recepção Avenida Rio Branco, n.º 978, Centro,
Ipiranga do Norte/MT
Horário de Atendimento: Das 07h às 13h



CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT
CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

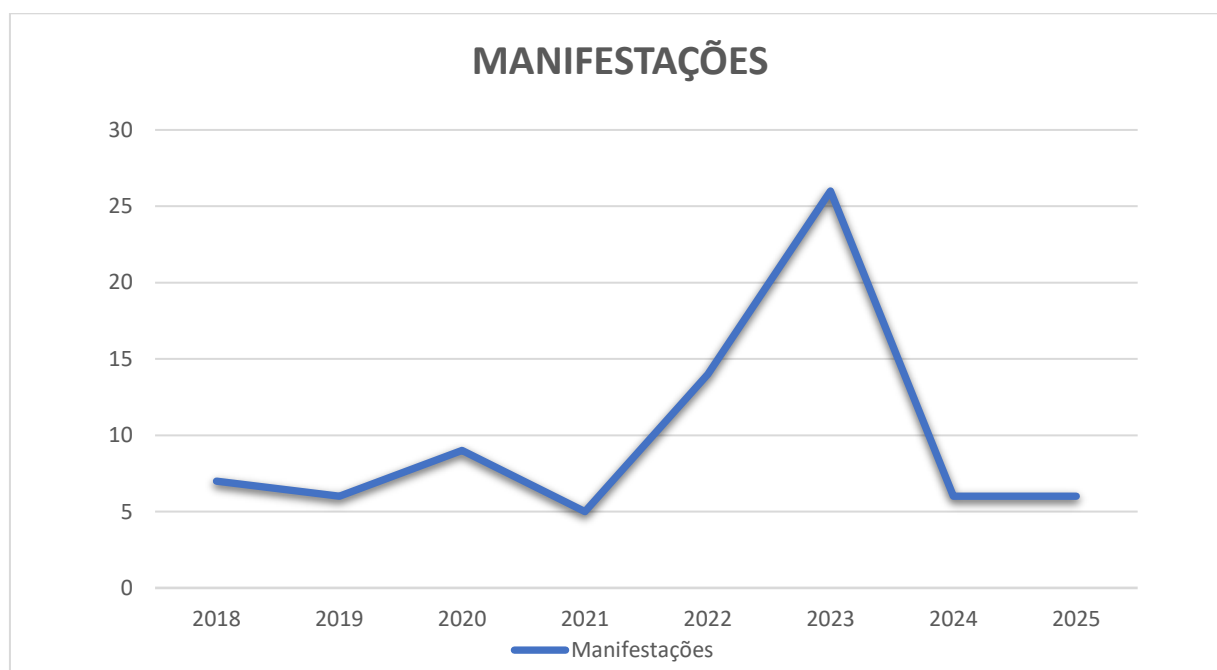
5. ESTATÍSTICAS

A ouvidoria tem atuação ativa, procura fornecer a maior quantidade e qualidade de informações necessárias para conclusão de processos de solicitação de documentos e informações pelos canais de atendimento, toda reclamação, denúncia, pedido de acesso à informação é recebido pela ouvidoria e repassada ao interessado e ao chefe do Poder Legislativo, para adoção das providências necessárias.

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025 a Ouvidoria da Câmara Municipal e E-SIC somados registraram um total de 06 (seis) manifestações, sendo que se manteve contínuo ao quantitativo de manifestações registrada no exercício anterior.

5.1. Demonstrativo Quantitativo

A demonstração dos dados quantitativos é a análise da quantidade em números das manifestações recebidas pela Ouvidoria, partindo-se de uma visão matemática (estatística/numérica), como segue:



5.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Considerando o porte do município e o baixo volume de demandas registradas, observa-se que o número de atendimentos realizados por meio do sistema e-SIC é inferior àqueles efetuados pelos canais vinculados à Ouvidoria. Tal cenário se justifica pelo perfil da população local, que tende a utilizar com maior frequência os canais tradicionais e mais acessíveis, como atendimento presencial e telefônico (aplicativo de mensagens), e-mail ou via sistema Fala.br, os quais são divulgados e consolidados como principais meios de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Ipiranga do Norte/MT.



CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT
CNPJ N.º 07.221.699/0001-69



Todas as manifestações recebidas foram respondidas, e tomadas as devidas providências, atendendo o cidadão em tempo hábil.

6. DESMOSTRATIVOS QUALITATIVOS

A demonstração dos dados qualitativos é a análise das manifestações, partindo-se de uma visão mais criteriosa. Ante isso, tem-se que essas podem ser divididas pelo Canal de recebimento, ao qual recebeu-se a manifestação, e também pelo tipo dessa, como pode ser visualizado nos gráficos a seguir:

6.1. Demandas por Tipo de Manifestação:

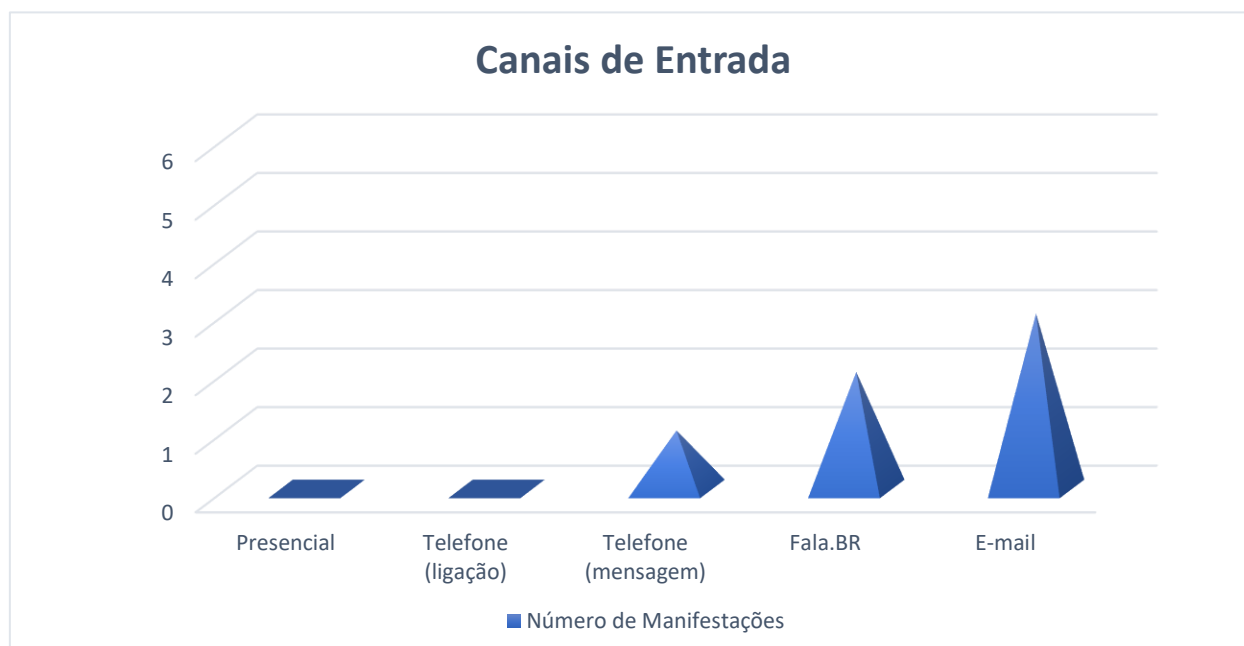




CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT
CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

6.2. Demandas por Canal de Recebimento:

Os canais mais utilizados para recebimento das manifestações foram via e-mail, sistema Fala.BR e contato telefônico (aplicativo de mensagens), conforme demonstrado no gráfico abaixo:



7. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Identificamos, nos dados coletados, a recorrência de manifestações relacionadas a:

- ✓ Ao serviço de telefonia que não estava funcionando no Poder Legislativo;
- ✓ Solicitações de documentos e informações referentes a atividades no setor público;

7.1. Providências Adotadas pelo Órgão Quanto Manifestações Recorrentes

A respeito das providências adotadas em relação às principais manifestações, destacamos que o órgão adquiriu celular e linhas telefônicas para suprir as demandas do Poder Legislativo, disponibilizando os números de cada setor nas mídias sociais. Também segue dando prioridade para as manifestações recebidas sendo elas pedido de informação, solicitações, reclamações ou denúncias, com sigilo de dados e respondendo dentro do tempo exigido por Lei.

8. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Apresenta-se abaixo uma síntese das recomendações realizadas pela Ouvidoria com base nos dados do relatório do ano de 2024 para o exercício de 2025 e sua situação:

a) Estruturação da Ouvidoria:

Endereço: Avenida Rio Branco, n.º 978, Centro, Ipiranga do Norte/MT
CEP n.º 78.578-000 – Caixa Postal n.º 04 - E-mail: ouvidoriacm@ipirangadonorte.mt.leg.br
Site: <https://www.ipirangadonorte.mt.leg.br/> - Fone: (66) 99227-6119



CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT
CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

- ✓ Aquisição de banners folders de divulgação e melhor visibilidade da sala da ouvidoria (Parte Executado e parte em Andamento);
 - ✓ Estudo técnico para futura troca do canal utilizado pelo público para suas manifestações (Em andamento);
 - ✓ Divulgações em órgãos públicos com adesivos, folders e caixas de acrílico para recebimento de demandas dos usuários (Em andamento).
- b) Capacitação da Unidade:
- ✓ Proporcionar a participação dos servidores que fazem parte do quadro da Ouvidoria (Em andamento);
 - ✓ Manter as difusões de informações e treinamentos a todas as unidades da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte – MT, para sensibilizar o público interno às boas práticas nos serviços ao cidadão, o que pode ser iniciado por meio de canais de Ensino à Distância, bem como de oficinas presenciais regionalizadas (Em andamento);
 - ✓ Realização de Palestras com o tema: Atuação da Ouvidoria na Sociedade (Não realizado).
- c) Estar atento a alterações da legislação pertinente:
- ✓ Criação do Conselho de usuários, conforme requer a Lei Federal n.º 13.4760/2017 (Em andamento);
 - ✓ Melhorias na Carta de serviços do órgão, conforme requer a Lei Federal n.º 13.4760/2017 (Parte executada/ outra em Andamento);
 - ✓ Melhorias na pesquisa de satisfação do site, conforme requer a Lei Federal n.º 13.4760/2017 (Em andamento).

9. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Com base na análise das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício anterior, bem como considerando as ações em andamento, apresentam-se as seguintes recomendações e sugestões para o exercício de 2026, com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados ao cidadão:

- a) Fortalecimento e Consolidação da Ouvidoria:
- ✓ Realizar ações de divulgação institucional da Ouvidoria, garantindo maior visibilidade ao serviço por meio de materiais informativos atualizados e identificação adequada do espaço físico;
 - ✓ Realizar estudo técnico para avaliar os resultados de uma possível troca do canal utilizado pelo público para suas manifestações;
 - ✓ Padronizar os procedimentos de recebimento, registro e resposta das manifestações, assegurando maior eficiência, rastreabilidade e transparência no tratamento das demandas dos cidadãos;
 - ✓ Realizar divulgações sobre a Ouvidoria da Câmara Municipal em outros órgãos públicos através do material gráfico adquirido no exercício anterior;
 - ✓ Estruturar a nova sala de atendimento da Ouvidoria do Órgão;
 - ✓ Realizar ações pontuais de “Ouvidoria Itinerante” em eventos institucionais, sessões da Câmara ou datas comemorativas, com caráter orientativo e educativo.
- b) Capacitação da Unidade:
- ✓ Proporcionar a participação dos servidores que fazem parte do quadro da Ouvidoria em capacitações e eventos para aprimorar e atualizar os conhecimentos;



CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT
CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

✓ Incentivar a realização de palestras e ações educativas voltadas à comunidade, reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento de participação social e controle cidadão.

c) Adequação à Legislação:

- ✓ Criação do Conselho de usuários, conforme requer a Lei Federal n.º 13.4760/2017;
- ✓ Melhorias na Carta de serviços do órgão, conforme requer a Lei Federal n.º 13.4760/2017;
- ✓ Melhorias na pesquisa de satisfação do site, conforme requer a Lei Federal n.º 13.4760/2017;
- ✓ Manter monitoramento contínuo das alterações normativas relacionadas à Ouvidoria, ao acesso à informação e à transparência pública, promovendo as adequações necessárias de forma tempestiva.

d) Também cabe o reconhecimento interno da Ouvidoria como ferramenta de gestão, sugerindo-se sua inserção nas discussões relacionadas aos serviços prestados à sociedade, para que possam ser trazidas ao processo decisório as contribuições da sociedade.

10. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria, a fim de implementar uma gestão de melhoria nos processos e fluxos das manifestações recebidas, de dar celeridade às respostas, e de atender às expectativas do cidadão e, ainda, no sentido de cobrar soluções definitivas para que os problemas não sejam recorrentes, imprimiu em sua gestão em 2025, ações de boas práticas que resultaram em soluções satisfatórias que contribuíram com a eficiência e eficácia de suas ações:

- ✓ Manteve um servidor/colaborador suplente responsável, pelo acolhimento, apuração e encaminhamento de resposta das manifestações enviadas pela Ouvidoria nos períodos de afastamentos da Ouvidora Titular;
- ✓ Disponibilizou uma sala com maior visibilidade e acesso direto ao público;
- ✓ Realizou reuniões entre a gestão superior e a unidade de Ouvidoria do Poder Legislativo;
- ✓ Realizou capacitações presenciais e no formato EAD promovidas pelo Tribunal de Contas; e
- ✓ Participou de grupos voltados para as discussões de melhorias na Ouvidoria como um todo.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com propósito de atender sempre da melhor forma possível, a Ouvidoria trabalha autonomamente, com transparência e independência acolhendo e respeitando os cidadãos que procuram seus serviços, garantindo o sigilo dos dados do(a) manifestante e garantindo também o direito à resposta.

Nesse sentido esta Ouvidoria procura sempre dialogar com os diversos setores envolvidos nos trâmites das manifestações recebidas no sentido de atentar para o cumprimento dos prazos legais, bem como para a importância deste órgão como ferramenta de participação social.

O sistema Fala.BR se mostrou uma ferramenta tecnológica de extrema importância para a participação social, que após registro da manifestação no site o usuário pode acompanhar todos os trâmites do processo até a resposta final. Porém, vimos que muitos cidadãos ainda possuem dificuldade em utilizar estes canais, fazendo com que muitas vezes enviem suas manifestações erroneamente para órgãos distintos, não possuindo muitas vezes discernimento para classificação e formulação de suas demandas.



CÂMARA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE/MT
CNPJ N.º 07.221.699/0001-69

Existem também os usuários que não querem sob hipótese nenhuma ser identificado, porém o sistema fala.br exige um pré cadastro, esse fato inibe muitos usuários que acabam desistindo de registrar suas manifestações. Vimos ainda que esta Câmara Municipal vem atuando de maneira a tentar atender às manifestações dos cidadãos da melhor forma possível, procurando cumprir os prazos e dar uma resposta efetiva a todos.

No mais, cabe ressaltar que o incentivo ao controle social é de suma importância, pois o usuário do serviço público pode manifestar, quanto ao serviço fornecido pela administração pública, cabendo a ele o dever de fiscalizar a aplicação dos recursos públicos.

Neste ato encaminho o Relatório da Ouvidoria referente ao exercício de 2025, do qual deverá ser disponibilizado integralmente na internet, conforme o Art. 15, inciso II da Lei 13.460/2017.

Ipiranga do Norte – MT, 20 de Janeiro de 2025.

Taiz Gomes de Oliveira

Ouvidora da Câmara Municipal de Ipiranga do Norte
Portaria nº 072/2025

PROTOCOLO Nº 057/2026 em 20/01/2026

Servidor(a) Responsável: Grazielle Fernandes Matos