



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ**

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA-GERAL
ANUAL – 2025**





SUMÁRIO

1. OUVIDORIA-GERAL.....	3
2. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	3
3. QUADRO FUNCIONAL.....	4
4. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA.....	5
5. ÍNDICE DOS PRAZOS DE RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES.....	7
6. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
7. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	9
7.1 INFRAESTRUTURA E CAPACITAÇÃO DA EQUIPE.....	9
8. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.....	9
9. RESULTADOS E IMPACTO.....	10
10. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – EXERCÍCIO 2025	
(DETALHAMENTO POR ASSUNTO).....	15
11. COMPARATIVO COM ANOS ANTERIORES.....	16
12. CONCLUSÃO.....	17
13. DO ENCAMINHAMENTO.....	18



1. OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Cuiabá-MT, instituída pela Resolução nº 029/2009, que dispõe sobre a criação e o funcionamento da Ouvidoria Geral da Câmara Municipal Cuiabá. Também reflete uma busca pela transparência, eficiência e eficácia em relação à qualidade dos serviços, estabelecendo um relacionamento intenso entre a Câmara Legislativa e o Cidadão do município de Cuiabá, visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

O objetivo principal é identificar a realidade atual dos cidadãos, analisar, orientar e encaminhar as demandas às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. Com as informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar áreas para melhorias, providenciar mudanças e apontar situações irregulares.

Assim, a função principal da Ouvidoria é garantir que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando necessário, solucionadas pelos setores competentes, sempre com foco na melhoria contínua dos serviços públicos e na promoção da cidadania.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá oferece múltiplos canais de atendimento para assegurar que os munícipes possam expressar suas manifestações de forma acessível e conveniente. Estes canais são projetados para atender às diversas necessidades e preferências dos cidadãos.

Formulário Eletrônico: A maior parte das manifestações é recebida através do formulário eletrônico, que pode ser acessado no portal *web* da Ouvidoria. Este canal permite uma comunicação rápida e eficiente, sendo ideal para quem busca praticidade e rapidez. Para acessar, visite: Fala.BR.

E-mail: Para aqueles que preferem um método mais direto e pessoal, o *e-mail* da Ouvidoria está disponível em: ouvidoria@camaracuiaba.mt.gov.br.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

Telefone: Os cidadãos também podem entrar em contato por telefone, no número (65) 3617-1571, (65) 9922-8220. Esse meio é eficaz para quem deseja uma interação mais imediata ou precisa de assistência para formular suas manifestações.

Atendimento Presencial: Além disso, a Ouvidoria mantém um espaço dedicado para atendimento presencial. Localizada na Praça Moreira Cabral, S/N, Centro - Cuiabá/MT, CEP: 78020-010,

Esta sala oferece um ambiente acolhedor e reservado para aqueles que preferem ou necessitam de um contato face a face.

Estes diversos canais refletem o compromisso da Ouvidoria em garantir a acessibilidade e eficiência no atendimento às demandas da população cuiabana, fortalecendo o vínculo entre os cidadãos e a administração pública.

3. QUADRO FUNCIONAL

O quadro funcional da Ouvidoria é um componente chave para seu eficiente funcionamento. No ano de 2025, a equipe está composta pelas seguintes servidoras, contribuindo com suas habilidades e experiências para o atendimento das demandas dos cidadãos:

Quadro profissional da Ouvidoria		
I	Vanuza Rodrigues de Jesus Galiciani	Ouidora Geral
II	Maria Eduarda Freire de Moraes	Assessora Técnica Institucional

Fonte: Ouvidoria (2025)

A equipe atua de forma acolhedora, transparente e responsável, assegurando o adequado recebimento, análise e encaminhamento das manifestações dos cidadãos.



4. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUIDORIA:

É importante ressaltar que as manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são cuidadosamente registradas no sistema eletrônico, garantindo uma tramitação uniforme, segura e eficiente, alinhada às demais demandas recebidas por meios digitais.

No exercício de 2025, compreendido entre 01/01/2025 e 31/12/2025, o presente relatório demonstra os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pela Ouvidoria. A ouvidoria atuou de forma constante no acolhimento, registro e encaminhamento das manifestações apresentadas pelos cidadãos, assegurando o devido acompanhamento de cada demanda até sua conclusão.

Esse processo reforça o compromisso da Ouvidoria com a transparência, a organização administrativa e o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à sociedade.

Segue abaixo um quadro detalhado, onde as manifestações estão categorizadas por tipos (categorias), proporcionando uma visão clara e estruturada das atividades realizadas pela Ouvidoria.

Manifestações Por Tipo e Canal de Entrada:

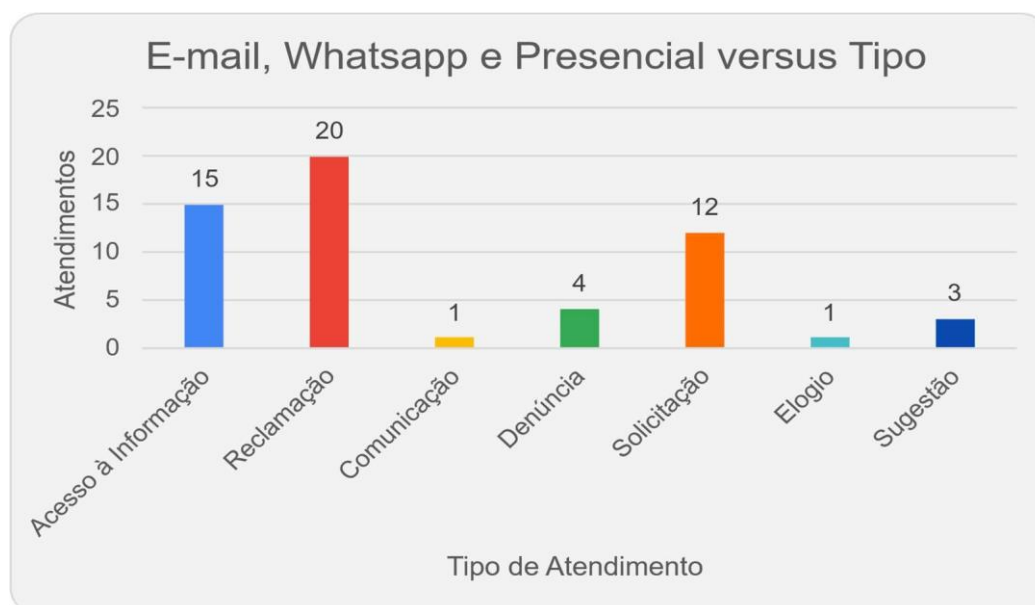
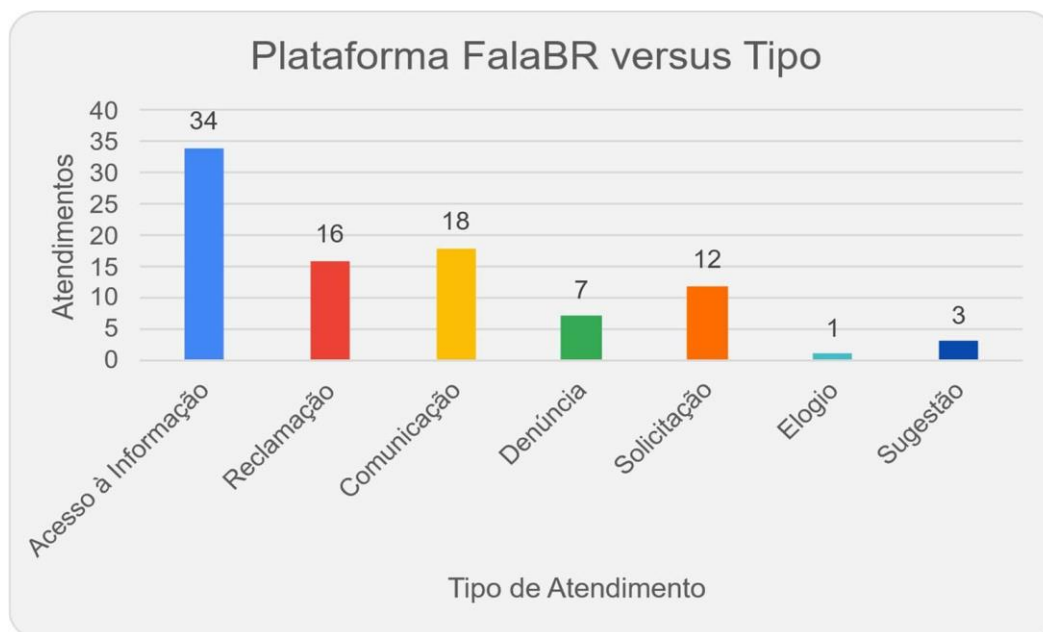
Tipo	Internet (FalaBR)	E-mail e WhatsApp	Presencial (Ouvidoria)	Total Geral
Acesso à Informação	34	15	0	49
Reclamação	16	20	1	37
Comunicação	18	1	0	19
Denúncia	7	4	0	11
Solicitação	12	12	0	24
Elogio	1	1	0	2
Sugestão	3	3	0	6
Total Geral	91	56	1	148

Fonte: Ouvidoria (2025)



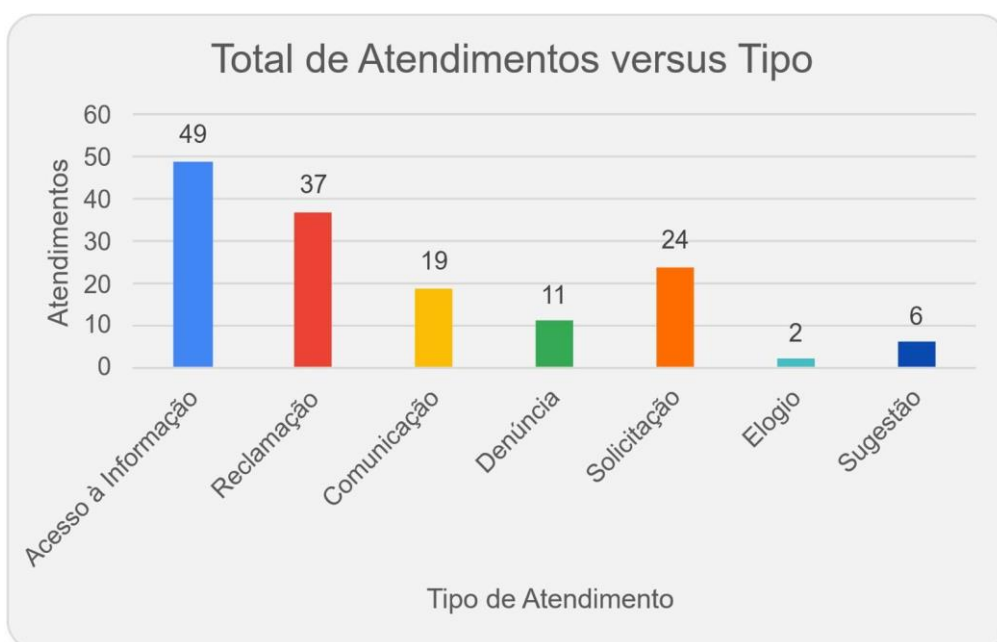
ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

Este quadro não apenas reflete a quantidade de manifestações, mas também é um indicativo vital para entender as áreas que demandam maior atenção e os tipos de solicitações mais frequentes, permitindo assim uma avaliação contínua e aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria.





ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL



Conforme mencionado anteriormente, os dados informados foram coletados a partir do sistema eletrônico utilizado no tratamento das demandas, com a observação da política de sigilo e de confidencialidade nas publicações.

5. ÍNDICE DOS PRAZOS DE RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES

Prazo médio de resolutividade por tipo e canal de entrada:

Tipo	Internet (FalaBR)		E-mail e WhatsApp		Presencial (Ouvidoria)	
	Dias Corridos	Dias Úteis	Dias Corridos	Dias Úteis	Dias Corridos	Dias Úteis
Acesso à Informação	12	10	16	12		
Reclamação	26	20	19	14	28	21
Comunicação	26	20	27	20		
Denúncia	14	10	25	19		
Solicitação	16	13	14	11		
Elogio	6	5	2	1		
Sugestão	22	16	14	11		
Média Geral	18	14	17	13	28	21



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

Em atendimento às boas práticas recomendadas pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, a Ouvidoria monitora sistematicamente os prazos de resposta e o índice de resolatividade das manifestações.

- Indicadores Apurados - Exercício 2025
- Total de manifestações recebidas: 148
- Total de manifestações concluídas: 148
- Índice de resolatividade: **100%**
- Prazo médio de resposta: **21 dias úteis**

Todas as manifestações foram respondidas dentro dos prazos legais previstos na Lei nº 12.527/2011 e na Lei nº 13.460/2017, não havendo registros de descumprimento de prazo no período analisado.

6. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

No exercício de 2025, a Ouvidoria registrou o recebimento de 148 (cento e quarenta e oito) manifestações, distribuídas entre os canais de atendimento disponíveis, com predominância da plataforma Fala.BR, que concentrou 91 registros, seguida dos canais e-mail e WhatsApp, com 56 manifestações, e do atendimento presencial, com 1 registro.

- Distribuição percentual das manifestações por assunto:
- Acesso à Informação 33%
- Reclamação 25%
- Solicitação 16%
- Comunicação 13%
- Denúncia 7%
- Sugestão 4%
- Elogio 2%
- Baseado no Total Geral (148 manifestações).

Observa-se que as manifestações relacionadas a Acesso à Informação e Reclamações concentram a maior parte das demandas recebidas pela Ouvidoria, representando juntas mais da metade

Palácio Paschoal Moreira Cabral – Praça Moreira Cabral – Centro – Cuiabá-MT – CEP: 78.020-010

Telefones: (65) 3617-1571/99262-4123 – e-mail: ouvidoria@camaracuiaba.mt.gov.br



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL**

do total de registros. Esse resultado reforça o papel estratégico da Ouvidoria tanto na transparência pública quanto na melhoria contínua dos serviços prestados

7. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá adotou uma série de medidas importantes para aprimorar os serviços prestados e fortalecer a interação com os cidadãos.

Foram promovidas melhorias nos fluxos de trabalho, reduzindo o tempo de resposta e ampliando a eficiência operacional, bem como implantado instrumento de feedback contínuo.

7.1 INFRAESTRUTURA E CAPACITAÇÃO

Sob a liderança da Presidente da Câmara, a Ouvidoria participou de diversas capacitações promovidas pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE- MT) e pela Rede Nacional de Ouvidorias (Remouv).

Os cursos, workshops e lives abordaram temas essenciais, como:

- Atividades específicas de ouvidoria;
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Comunicação efetiva;
- Boas práticas de atendimento ao cidadão;
- Gestão e análise de manifestações.
- 4º Encontro Tricotando sobre Ouvidoria (TCE-MT)
- Projeto Articulação Propositiva - Visitas técnicas (TCE-MT e CGU)

Essas ações tiveram como objetivo aprimorar as competências técnicas e elevar a eficácia dos processos internos.

8. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Com a implementação do sistema Fala.BR, que dispõe de ferramenta integrada para a avaliação da



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

satisfação do usuário, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a Ouvidoria passou a contar com um instrumento mais moderno e seguro para a coleta de percepções dos cidadãos. Ademais, foi aplicada a Enquete do Programa Nacional de Transparência Pública (PNTP), disponibilizada por meio de e-mail, WhatsApp e QR Code.

Com a adoção do novo formulário de pesquisa de satisfação e à medida que os cidadãos se familiarizem com o sistema, espera-se a ampliação gradual da utilização do recurso de avaliação. Esse processo permitirá à Ouvidoria coletar dados progressivamente mais consistentes e representativos sobre a percepção e o nível de satisfação dos usuários, sempre em estrita observância aos princípios e às diretrizes da LGPD.

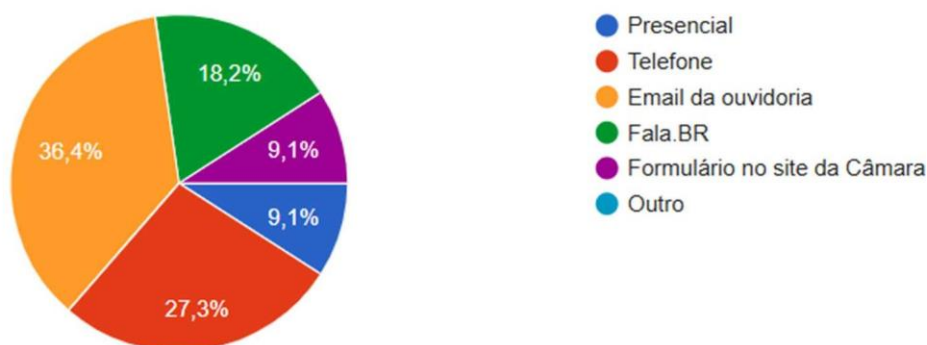
9. RESULTADOS E IMPACTO

As iniciativas implementadas promoveram o fortalecimento da participação popular e elevaram o padrão de qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria. Esses progressos evidenciam o compromisso da Câmara Municipal de Cuiabá com a excelência no atendimento ao cidadão.

Ressalta-se que a participação nas avaliações é **facultativa e voluntária**, o que impacta diretamente o volume de respostas. Dessa forma, a atual ferramenta de avaliação ainda não permite uma análise plenamente representativa ou conclusiva sobre a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.

1. Qual a forma de contato com a ouvidoria?

11 respostas

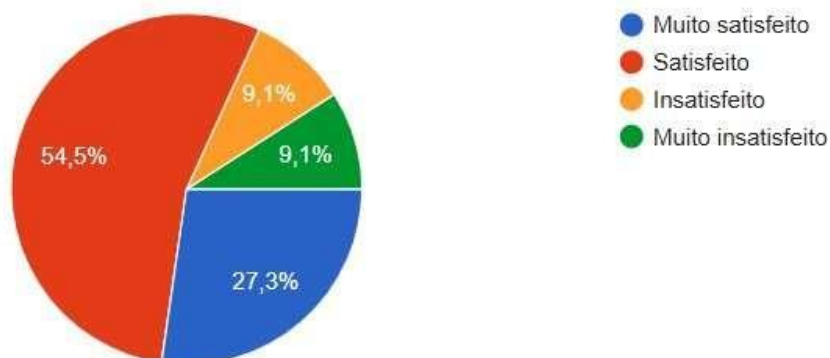




**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL**

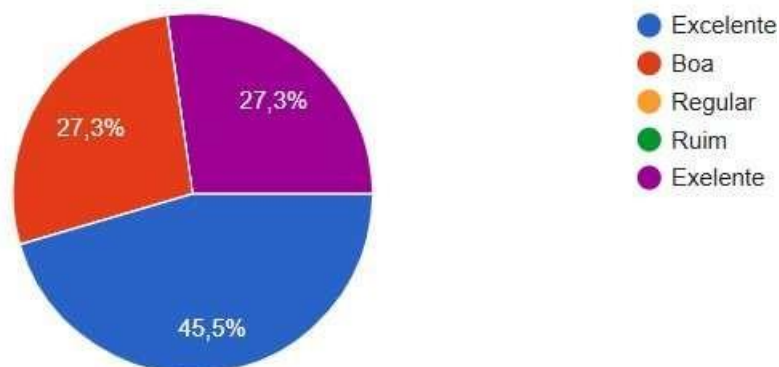
2. Independentemente do nível de satisfação com o resultado da sua demanda, qual seu grau de satisfação quanto ao atendimento recebido pela equipe da Ouvidoria?

11 respostas



3. Com relação à linguagem utilizada na resposta, como você avalia a clareza das informações?

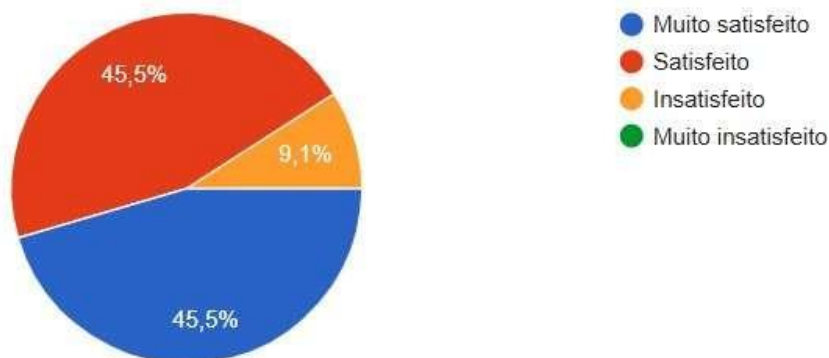
11 respostas





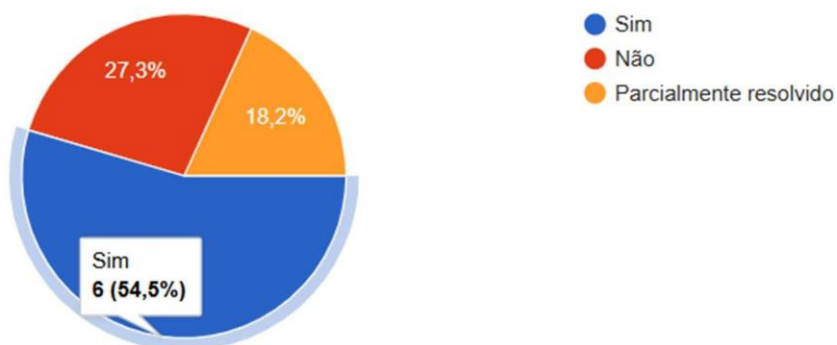
4. Qual seu grau de satisfação com o tempo da resposta final?
(considerando que o prazo legal para resposta é de 20 dias prorrogáveis por mais 10).

11 respostas



5. Sua manifestação foi resolvida?

11 respostas

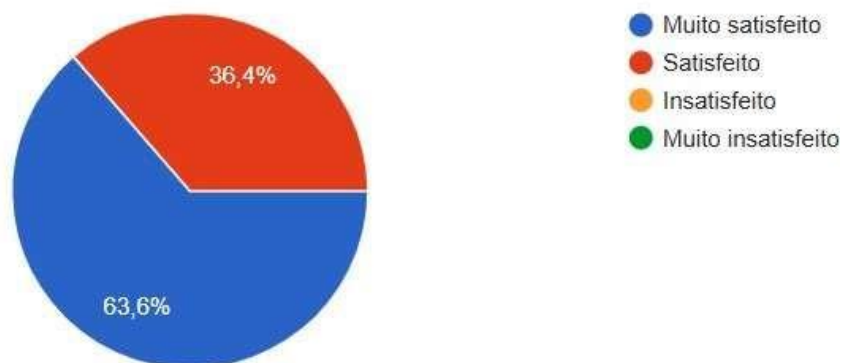




ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

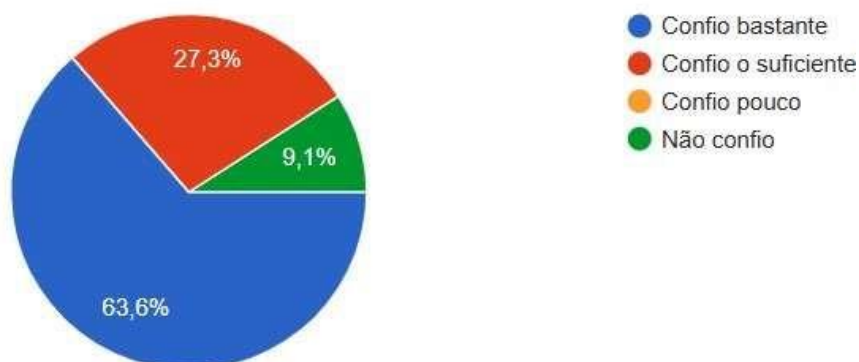
6. Qual seu grau de satisfação com o conteúdo da resposta recebida?

11 respostas



7. Qual o seu grau de confiança no trabalho da Ouvidoria?

11 respostas



Pesquisa de satisfação Plataforma Fala Br

Orgão	Tipo de Manifestação	Decisão	Resposta à pesquisa	Resposta à manifestação	A sua demanda foi atendida?	Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?
Câmara Municipal - Cuiabá/MT	Reclamação		03/10/2025 04:09:31	25/09/2025 09:57:02	Sim	😊 Satisfeito
Câmara Municipal - Cuiabá/MT	Reclamação		02/10/2025 11:51:55	02/10/2025 09:11:33	Sim	😄 Muito Satisfeito
Câmara Municipal - Cuiabá/MT	Denúncia		04/08/2025 13:34:35	23/06/2025 12:09:59	Sim	😊 Regular



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

Pesquisa de satisfação e-mail

Carimbo de data/hora	1. Qual a forma de contato com a ouvidoria?	2. Independentemente do nível de satisfação com o resultado da sua demanda, qual seu grau de satisfação quanto ao atendimento recebido pela equipe da Ouvidoria?	3. Com relação à linguagem utilizada na resposta, como você avalia a clareza das informações?	4. Qual seu grau de satisfação com o tempo da resposta final? (considerando que o prazo legal para resposta é de 20 dias prorrogáveis por mais 10).	5. Sua manifestação foi resolvida?	6. Qual seu grau de satisfação com o conteúdo da resposta recebida?	7. Qual o seu grau de confiança no trabalho da Ouvidoria?
2/6/2025 13:17:42	Telefone	Muito satisfeito	Excelente	Muito satisfeito	Sim	Muito satisfeito	Confio bastante
2/7/2025 8:17:38	Telefone	Muito insatisfeito	Excelente	Muito satisfeito	Sim	Muito satisfeito	Confio bastante
2/7/2025 8:18:21	Telefone	Satisfeito	Excelente	Muito satisfeito	Sim	Muito satisfeito	Confio bastante
2/7/2025 10:01:35	Email da ouvidoria	Insatisfeito	Boa	Insatisfeito	Sim	Satisfeito	Não confio
3/6/2025 9:39:12	Email da ouvidoria	Satisfeito	Boa	Satisfeito	Parcialmente resolvido	Satisfeito	Confio o suficiente
4/11/2025 11:02:02	Presencial	Muito satisfeito	Excelente	Muito satisfeito	Sim	Muito satisfeito	Confio bastante
7/11/2025 9:24:17	Email da ouvidoria	Satisfeito	Excelente	Satisfeito	Parcialmente resolvido	Satisfeito	Confio bastante
8/10/2025 18:58:03	Formulário no site da Câmara	Muito satisfeito	Excelente	Muito satisfeito	Sim	Muito satisfeito	Confio bastante
21/8/2025 12:08:51	Fala.BR	Satisfeito	Excelente	Satisfeito	Não	Muito satisfeito	Confio bastante
21/8/2025 12:16:10	Fala.BR	Satisfeito	Excelente	Satisfeito	Não	Muito satisfeito	Confio o suficiente
9/12/2025 13:36:29	Email da ouvidoria	Satisfeito	Boa	Satisfeito	Não	Satisfeito	Confio o suficiente

Fonte: Ouvidoria(2025)

Principais Impactos Identificados:

- Atendimento integral das manifestações dentro do prazo legal.

Palácio Paschoal Moreira Cabral – Praça Moreira Cabral – Centro – Cuiabá-MT – CEP: 78.020-010

Telefones: (65) 3617-1571/99262-4123 – e-mail: ouvidoria@camaracuiaba.mt.gov.br



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL**

- Aperfeiçoamento dos fluxos internos de trabalho.
- Ampliação da cultura de transparência e participação social.

Recomendações:

- Intensificar ações de divulgação dos canais de atendimento.
- Estimular a participação do cidadão nas pesquisas de satisfação.
- Manter o monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho.

**10. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS – EXERCÍCIO 2025
(DETALHAMENTO POR ASSUNTO)**

Com base nas manifestações registradas pela Ouvidoria no exercício de 2025, observa-se elevada diversidade temática, evidenciando o papel da Ouvidoria Legislativa como canal de escuta ampla da sociedade.

Principais Assuntos Demandados:

- Saúde Pública: reclamações sobre atendimento em UPA, Pronto-Socorro, clínicas da família, assédio no ambiente de trabalho, falta de planejamento e condições de trabalho de profissionais da saúde;
- Urbanismo e Serviços Públicos: perturbação de sossego, coleta de lixo, iluminação pública, imóveis abandonados, esgoto a céu aberto, fiscalização de trânsito e estacionamento;
- Assistência Social e Direitos Humanos: população em situação de rua, mulheres em situação de vulnerabilidade, violência doméstica, saúde mental e fechamento de espaços de acolhimento;
- Transparência e Acesso à Informação (LAI/SIC): solicitações de cópias de leis, contratos, processos administrativos, atas de audiências públicas, dados orçamentários e informações funcionais;
- Gestão Pública e Administração: denúncias sobre licitações, contratos, política



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

salarial, concurso público, número de assessores parlamentares e funcionamento de gabinetes;

- • Educação, Mobilidade e Meio Urbano: tecnologia de monitoramento em escolas, ciclovias, mobilidade urbana e fiação irregular;
- Elogios e Sugestões: reconhecimento a vereadores, servidores e sugestões para melhoria dos serviços públicos.

Setores Mais Demandados

- Secretaria Municipal de Saúde;
- Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana (SEMOB);
- Secretaria Municipal de Ordem Pública;
- Secretaria Municipal de Assistência Social;
- Secretaria Municipal de Comunicação (SECOM);
- Setores administrativos da Câmara Municipal;
- Órgãos responsáveis por licitações, contratos e transparência.

Taxa de Resolução Efetiva

Meta 2026: manter índice mínimo de 100% de resolutividade, considerando manifestações respondidas de forma conclusiva ou devidamente encaminhadas aos órgãos competentes dentro do prazo legal.

11. COMPATIVO COM ANOS ANTERIORES

Cálculo da média e dos percentuais de variação:



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL



Dados:

- **2023:** 106 manifestações
- **2024:** 84 manifestações
- **2025:** 148 manifestações

Percentual de variação ano a ano

- 2023 → 2024: Redução de 22 manifestações, equivalente a **- 20,75%**
- 2024 → 2025: Aumento de 64 manifestações, equivalente a **+76,19%**

12. CONCLUSÃO

A Ouvidora-geral da Câmara Municipal de Cuiabá cumpriu, no exercício de 2025, suas atribuições legais e institucionais, atuando de forma eficiente, transparente e em estrita observância às diretrizes dos órgãos de controle externo, especialmente do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

O presente Relatório de Atividades tem por finalidade apresentar o balanço das ações desenvolvidas no exercício de 2025, abrangendo não apenas as demandas típicas da Ouvidoria, mas também as atribuições relativas à Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e ao monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI), em conformidade com a legislação vigente.

Como recomendação institucional, propõe-se a continuidade do aprimoramento dos mecanismos de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, o fortalecimento das ações voltadas ao estímulo da



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL**

participação do cidadão nas pesquisas de satisfação e a manutenção do monitoramento sistemático dos indicadores de desempenho. Tais medidas visam ao aperfeiçoamento contínuo da gestão pública, ao fortalecimento do controle social e à consolidação de práticas administrativas alinhadas às orientações e às boas práticas recomendadas pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

13. DO ENCAMINHAMENTO

O presente Relatório de Atividades:

- I – Será encaminhado à Presidência da Câmara Municipal de Cuiabá;
- II – Será disponibilizado integralmente no sítio eletrônico oficial da instituição, em observância aos princípios da transparência e publicidade.

Cuiabá, 23 de Janeiro de 2026.

Vanuza Rodrigues de Jesus Galiciani
Ouvidora-Geral – Câmara Municipal de Cuiabá