

**RELATÓRIO PRIMEIRO SEMESTRE DE GESTÃO DA OUVIDORIA
GERAL**

EXERCÍCIO DE 2025





Sumário

1 DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	3
2 CANAIS DE ATENDIMENTO	4
3 QUADRO FUNCIONAL	5
4 ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA	5
5 ÍNDICE DOS PRAZOS DE RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES	8
6 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	9
7 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS	10
8 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	10
9 PROJETOS DE MELHORIAS	14
10 OBSERVAÇÕES	14
11 OBJETIVO	15
12 DO ENCAMINHAMENTO	16



1-DO FUNCIONAMENTO DA OUIDORIA

A Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Cuiabá - MT, instituída pela Resolução nº 029/2009 da Câmara Municipal de Cuiabá, desempenha um papel crucial como porta de entrada para o diálogo entre os munícipes, a Câmara Municipal de Cuiabá e seus vereadores. Esta interlocutora entre o cidadão e a administração pública tem a finalidade de promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando a quem de direito e fazendo o acompanhamento das denúncias, reclamações, elogios e sugestões dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral da municipalidade.

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.

É fundamental distinguir a Ouvidoria de outros órgãos como o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, o Controle Interno e a Corregedoria. Enquanto o SAC foca no atendimento direto ao cliente para questões rotineiras e imediatas, a Ouvidoria atua como um canal mais abrangente, lidando com questões mais complexas que exigem análise e encaminhamento para áreas específicas.

Por outro lado, o Controle Interno e a Corregedoria possuem papéis específicos na administração pública. O Controle Interno é responsável por avaliar a eficácia e eficiência dos processos internos, garantindo a conformidade com as normas e leis. Já a Corregedoria atua na investigação e na aplicação de medidas disciplinares em casos de irregularidades cometidas por servidores ou membros da administração.

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.

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.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

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	Ouvidora Geral
II	Maria Eduarda Freire de Moraes	Assessora Técnica Institucional

Fonte: Ouvidoria (2025)

Esta relação de servidores demonstra o compromisso da Ouvidoria em manter uma equipe qualificada e dedicada para a prestação de um serviço público de qualidade. A diversidade de competências e a experiência dos membros da equipe garantem uma gestão eficaz das diversas demandas recebidas pela Ouvidoria.

4 - ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Esta seção apresenta os resultados e análises dos atendimentos realizados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá durante o primeiro semestre de 2025, demonstrando o comprometimento da instituição em cumprir suas atribuições com eficiência e transparência.

É importante ressaltar que as manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial, são meticulosamente inseridas no sistema eletrônico para garantir uma tramitação uniforme e eficiente, alinhada com as demais demandas digitais.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

Durante o primeiro semestre, 2025 de 01 de janeiro a 30 de junho de 2025, a Ouvidoria registrou um total de 97(**Noventa e sete**) manifestações.

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

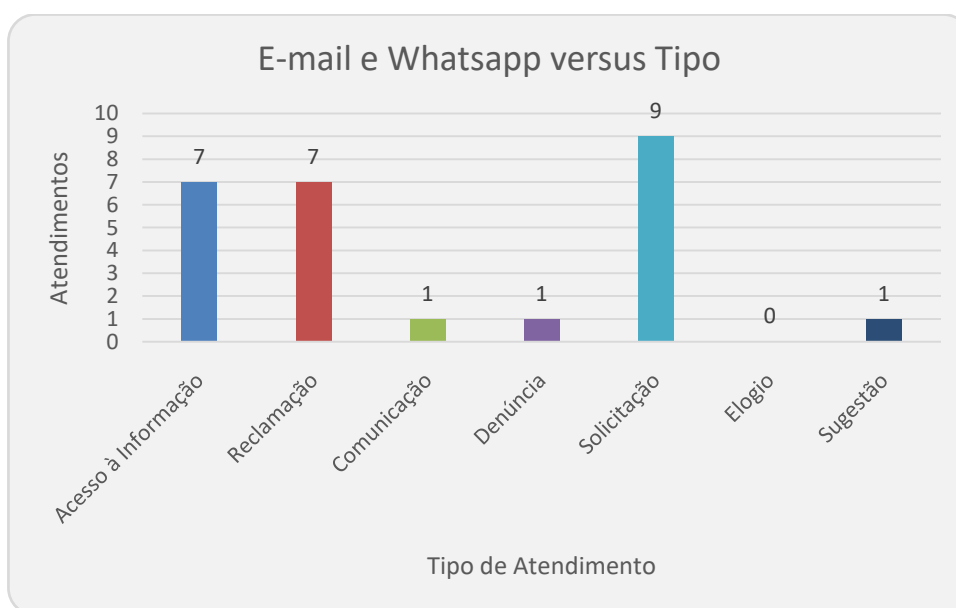
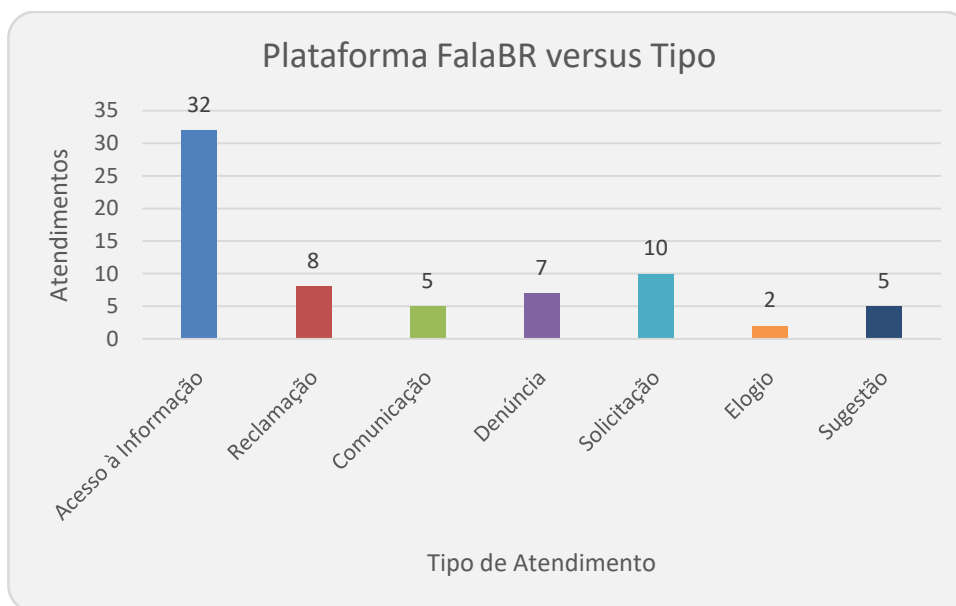
Tipo	Internet (FalaBR)	E-mail e Whatsapp	Presencial (Ouvidoria)	Total Geral
Acesso à Informação	32	7		39
Reclamação	8	7	2	17
Comunicação	5	1		6
Denúncia	7	1		8
Solicitação	10	9		19
Elogio	2	0		2
Sugestão	5	1		6
Total Geral	69	26	2	97

Fonte: Ouvidoria (2025)

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.

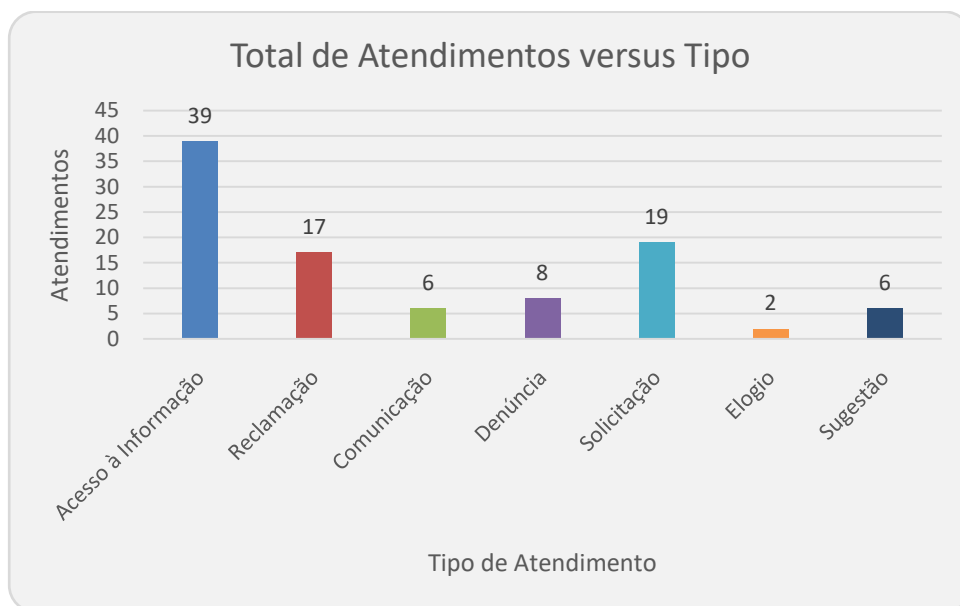


ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL





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	17	13	15	11		
Reclamação	14	11	23	17		
Comunicação	2	3	27	20		
Denúncia	13	9	25	18		
Solicitação	35	26	14	11		
Elogio	6	5				
Sugestão	22	16	35	26		
Média Geral	18	13	18	14		



Das 97 (Noventa e sete) manifestações recebidas pela Ouvidoria no primeiro semestre todas foram concluídas dentro do prazo. O tempo médio para conclusão das manifestações ficou em 18 (dezoito) dias, garantindo assim o cumprimento dos prazos legais estabelecidos na Lei Nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos)

6-DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

A análise dos motivos das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá no primeiro semestre de 2025 fornece informações valiosas sobre as preocupações e expectativas dos cidadãos em relação à administração pública. Esta seção apresenta um panorama detalhado desses motivos, oferecendo uma compreensão mais profunda das áreas de interesse e das necessidades dos munícipes. As manifestações podem ser categorizadas em diversas temáticas, refletindo a diversidade de questões abordadas pelos cidadãos. Entre as categorias mais comuns, destacam-se:

- Acesso à Informação: Uma considerável quantidade de pedidos de informação relacionados a uma variedade de tópicos, incluindo operações de órgãos municipais e concursos públicos, refletindo o interesse dos cidadãos em acompanhar as atividades governamentais e a busca por transparência.

- Solicitações e Serviços Públicos: Diversas solicitações envolvendo saneamento básico, infraestrutura urbana, solicitação Inclusão de programas de enfrentamento à violência contra a mulher.

- Infraestrutura Urbana e Meio Ambiente: Preocupações com a falta de infraestrutura adequada em alguns bairros e a poluição sonora, evidenciando a necessidade de aprimoramento na gestão urbana e ambiental.

- Saúde: Reclamações sobre o atendimento em policlínicas e , destacando a preocupação com a qualidade e eficiência dos serviços de saúde, cirurgia Denúncias e Conduta Ética.



7-DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Em resposta no primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá implementou medidas significativas para aprimorar os serviços e a interação com os cidadãos:

- Infraestrutura de Atendimento Aprimorada: Sob a liderança da presidente da Câmara, os servidores participaram de uma série de capacitações oferecidas 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 cruciais como atividades específicas de ouvidoria, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), comunicação efetiva e outros assuntos pertinentes ao trabalho de ouvidoria, visando aprimorar as competências e a eficácia da equipe.

- Agilização dos Processos

1-Implementamos melhorias nos processos internos para acelerar a análise e o encaminhamento das manifestações, reduzindo o tempo de resposta e aumentando a eficiência.

2- Implementamos a criação de instrumento de Feedback dos cidadãos, com objetivo de avaliar a qualidade dos serviços e propor melhorias através de formulários de pesquisa de satisfação (on-line) com a finalidade de analisar os resultados e elaborar relatório com diagnósticos e sugestões.

As implementações, não só fortalece a participação popular, mas também contribui para a melhoria contínua dos serviços prestados refletindo o compromisso da Câmara Municipal de Cuiabá com a qualidade e a satisfação da população, conferidas pelo art.16 da Resolução nº 29/2029.

8-ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

No contexto da Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá, a avaliação da satisfação do usuário enfrenta desafios. Historicamente, as pesquisas de satisfação eram realizadas via formulários digitais, devido à limitação do sistema anterior. Com a implementação do sistema Fala.BR, a Ouvidoria avançou para uma



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUIDORIA GERAL

plataforma que inclui um recurso de avaliação robusto e integrado, alinhado com as diretrizes da LGPD. Esta lei impõe rigorosas regras sobre o tratamento de dados pessoais, exigindo transparência e minimização na coleta de dados.

Implementou com enquete - ENQUETE PNTP – PROGRAMA NACIONAL DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA 2025- Avaliação da Instituição Legislativa, qualidade dos Serviços Prestados ao Cidadão, em atendimento a Lei de defesa do usuário – LEI FEDERAL, 13.460/2017, e o - PNTP – PROGRAMA NACIONAL DE TRANSPARÊNCIA PÚBLICA. Disponibilizado para todos os cidadãos via E-mail, Watts e no hol. de entrada QRcod da Instituição.

Assim, a nova ferramenta foi projetada para respeitar a privacidade dos usuários, garantindo a conformidade com a LGPD e seus princípios, como a necessidade e a adequação na coleta de dados.

Em 2025 com a implementação do formulário de pesquisa de satisfação, e à medida que os cidadãos se familiarizem com o sistema, eles comecem a utilizar ativamente o recurso de avaliação, permitindo à Ouvidoria coletar dados valiosos sobre a satisfação do usuário, sempre em conformidade com os padrões de proteção de dados estabelecidos pela LGPD.

No primeiro semestre de 2025 das 97 (noventa e sete manifestação) 07 (sete) foram avaliadas; **ATUAÇÃO DA OUVIDORIA, e 03(três) AVALIAÇÃO DA INSTITUIÇÃO LEGISLATIVA, QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS AO CIDADÃO.**

Lembrando que a Avaliação possui um caráter facultativo e voluntário, o que dificulta a obtenção de dados representativos e, conseqüentemente, inviabiliza uma análise mais coerente dos serviços prestados pela Ouvidoria

Pesquisa de satisfação – Atuação da Ouvidoria

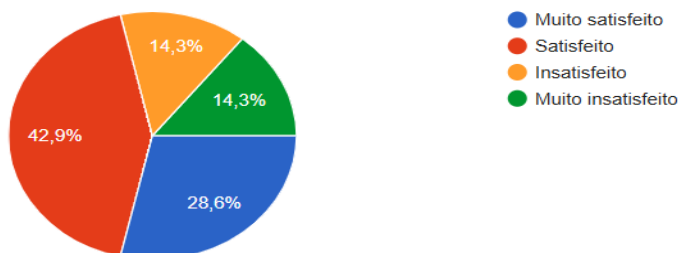
1- Qual a forma de contato com a ouvidoria?



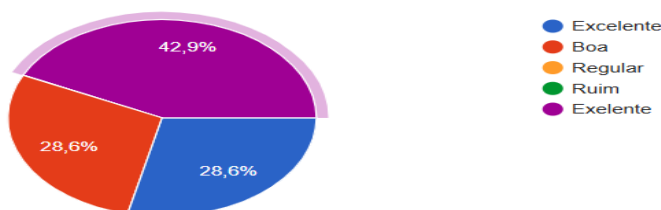


**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL**

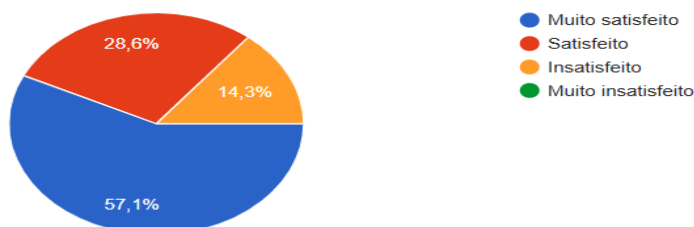
2-Independentemente do nível de satisfação com o resultado da sua demanda, qual seu grau de satisfação quanto ao atendimento recebido pela equipe da Ouvidoria?



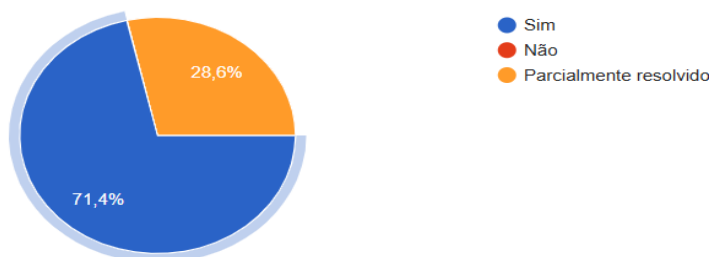
3-Com relação à linguagem utilizada na resposta, como você avalia a clareza das informações?



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)



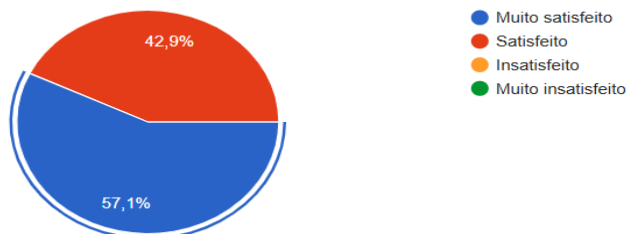
5. Sua manifestação foi resolvida?



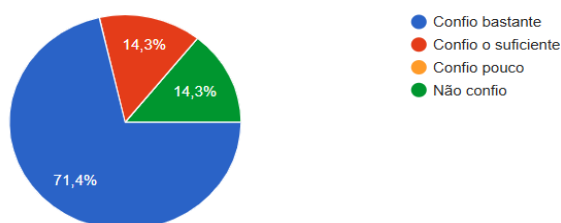


ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
OUVIDORIA GERAL

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



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



8. Na sua opinião, o que poderia ser feito para aprimorar o atendimento prestado pela Ouvidoria?

(Prezado cidadão, informamos que o conteúdo desta resposta servirá apenas para análise estatística e não corresponderá a uma demanda ou registro de ouvidoria. Para isso, utilize-se dos canais oficiais).

2 respostas

Agilidade nas respostas tanto pelos canais de Internet como de telefone.

Churrasco

Pesquisa de satisfação Plataforma Fala Br

Filtros Seleccionados:

Esfera: Municipal; Órgão: Câmara Municipal - Cuiabá/MT; Formulários: Padrão, Simplifique, Acesso à Informação, Denúncia; Decisão: ; Período de resposta à pesquisa: 01/01/2025 até 30/06/2025; Versão do questionário: 11 (a partir de 10/06/2020)

Total de registros: 0

Número	Resposta à pesquisa	Resposta à manifestação	Atendimento à Ouvidoria	Atendimento LAI	Justificativa entrega parcial	Justificativa não entrega	Compreensão	Satisfação	Comentários
--------	---------------------	-------------------------	-------------------------	-----------------	-------------------------------	---------------------------	-------------	------------	-------------

Não foram encontrados registros.



9- PROJETOS DE MELHORIAS

Durante o primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria da Câmara Municipal esteve fortemente engajada em iniciativas de capacitação e troca de boas práticas, reafirmando seu papel essencial na defesa da cidadania e no aprimoramento da gestão pública.

☑ **Cursos e Treinamentos Presenciais:** A equipe participou de forma ativa em atividades voltadas à melhoria dos processos de atendimento e escuta da população, elevando a qualidade dos serviços prestados.

🤝 **Diálogo com o Tribunal de Contas – Tricotando sobre Ouvidoria:** Um espaço colaborativo dedicado ao debate sobre legislação, normas, atendimento humanizado e capacitações. A troca entre instituições fortalece a atuação técnica da Ouvidoria e promove maior integração com o controle externo.

Integração com a REMOUV (Rede Municipal de Ouvidorias): Com foco em boas práticas e fortalecimento da função de ouvidor, a REMOUV se consolida como ambiente estratégico para troca de experiências, debates relevantes e valorização da escuta cidadã.

Essas ações refletem o compromisso da Ouvidoria com a ética, a transparência e o respeito à população. Mais do que canais de comunicação, somos pontes para um governo mais próximo e eficiente

10 OBSERVAÇÕES

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá segue fortalecendo seu papel como elo essencial entre o cidadão, os servidores e a administração pública. As análises realizadas no primeiro semestre de 2025 apontam para uma necessidade clara:



Intensificar a conscientização interna sobre a importância da Ouvidoria como canal oficial e eficaz de comunicação.

Engajamento dos servidores e colaboradores A ampliação das ações de divulgação busca envolver mais profundamente os profissionais da Casa, promovendo uma cultura institucional de escuta ativa e participação.

Promoção da Ouvidoria como ferramenta estratégica ao incentivar o uso da Ouvidoria tanto na gestão interna quanto no relacionamento com o público externo, reforça-se sua imagem como espaço seguro, independente e ágil para manifestações e sugestões.

Perspectivas para o segundo semestre de 2025 A expectativa é manter a evolução constante da qualidade e da eficiência dos serviços, assegurando que todas as manifestações recebidas sejam tratadas com imparcialidade e responsabilidade.

Compromisso com a melhoria dos serviços públicos Mais do que ouvir, o objetivo é considerar cada manifestação de forma construtiva, transformando a escuta cidadã em instrumento real de aperfeiçoamento institucional.

11. OBJETIVO

este relatório tem como objetivo apresentar um balanço detalhado das ações desenvolvidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá durante o primeiro semestre de 2025. O documento contempla não apenas o tratamento das manifestações e demandas recebidas por meio dos canais tradicionais da Ouvidoria, mas também evidencia o conjunto de responsabilidades exercidas. Ao longo deste período, a Ouvidoria reafirmou seu compromisso com a transparência, a escuta qualificada e a promoção da cidadania, atuando de forma independente, técnica e com foco na melhoria contínua da gestão pública.



12-DO ENCAMINHAMENTO

O relatório da Ouvidoria será:

- I. Encaminhado à autoridade máxima do órgão que pertence a unidade de Ouvidoria.
- II. Disponibilizado integralmente na internet.

Ouvidora-geral da Câmara Municipal de Cuiabá, 18 de Julho 2025.

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