



Câmara Municipal de Sapezal/MT

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	2
BASE LEGAL	2
UNIDADE DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO	2
ESTATÍSTICAS	4
DEMONSTRATIVO QUANTITATIVO	4
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO	4
DESMOSTRATIVOS QUALITATIVOS	5
DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO:	5
DEMANDAS POR CANAL DE RECEBIMENTO:	5
ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	5
PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO QUANTO MANIFESTAÇÕES RECORRENTES	6
SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES	6
BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA	6
CONSIDERAÇÕES FINAIS	6



Câmara Municipal de Sapezal/MT

APRESENTAÇÃO

A ouvidoria municipal é considerada instrumento da democracia, na medida em que possibilita à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública, constituindo-se em um canal oficial de diálogo entre o cidadão e a administração pública, recebendo manifestações como elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias. Seu papel fundamental é monitorar a qualidade dos serviços, garantir o direito à resposta, promover a transparência e fomentar o controle social, visando a melhoria contínua da gestão pública.

Na Câmara Municipal de Sapezal a Ouvidoria foi criada através da Lei Municipal nº 1.346/2017, normatizada pela instrução normativa nº 001/2023.

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.

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:

- Constituição Federal de 1988;
- Lei Federal nº 12.527/11 – Lei de Acesso à Informação;
- Lei Federal nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei Municipal nº 1.346/2017 – que dispõe sobre a criação da Ouvidoria na Câmara Municipal de Sapezal;
- Resolução nº 005/2023, da Câmara Municipal de Sapezal, que regulamenta a Lei nº 12.527/2011.
- Termo de adesão a Rede Nacional de Ouvidorias, instituída nos termos do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- Resolução Normativa nº 023/2017 do TCE/MT, que dispõe o guia para implementação da Lei de Acesso à Informação e a Criação das Ouvidorias dos Municípios; e demais legislações que guardem relação direta com atividades inerentes aos direitos de qualquer cidadão de oferecer denúncias relativas à prestação de serviços públicos em geral.

UNIDADE DA OUVIDORIA DO ÓRGÃO

A Unidade de Ouvidoria da Câmara Municipal de Sapezal-MT, atualmente conta com a servidora: Adriana Rauber nomeada pela Portaria nº 020/2017.



Câmara Municipal de Sapezal/MT

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



SITE DA CÂMARA MUNICIPAL:
<https://www.sapezal.mt.leg.br/>



FALA.BR: <https://www.sapezal.mt.leg.br/fala-br-sapezal-mt>



E-MAIL INSTITUCIONAL:
ouvidoriacamarasapezal@gmail.com



WHATSAPP OUVIDORIA:
(65) 3383-0317



TELEFONES:
(65) 3383-0317
0800 647 3553



PRESENCIALMENTE:
Avenida do Jaú, nº 1.359 SW, Centro Horário
de Atendimento: Das 07h às 13h



Câmara Municipal de Sapezal/MT

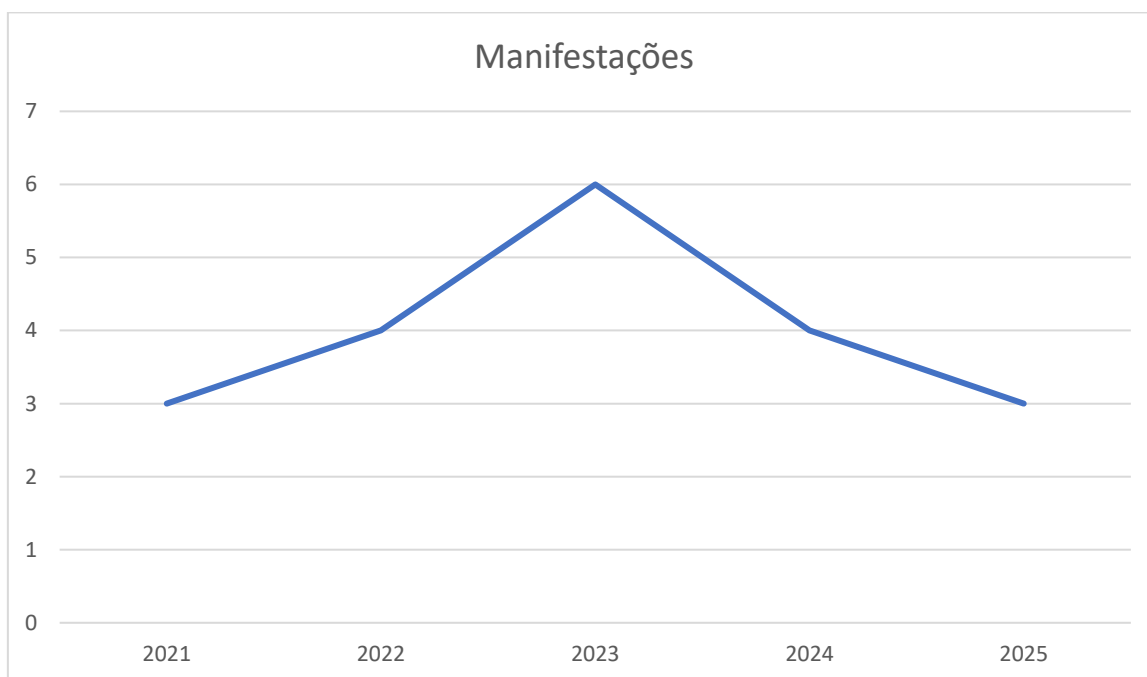
ESTATÍSTICAS

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 registrou um total de 03 (três) manifestações.

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:



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) diretamente com os vereadores, 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 Sapezal-MT.



Câmara Municipal de Sapezal/MT

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

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:

DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO:



DEMANDAS POR CANAL DE RECEBIMENTO:

O canal utilizado para recebimento das manifestações foi o sistema Fala.BR.

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

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

- A prestação de serviços públicos no município de Sapezal.



Câmara Municipal de Sapezal/MT

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELO ÓRGÃO QUANTO MANIFESTAÇÕES RECORRENTES

A respeito das providências adotadas para melhor receber as manifestações, destacamos que o órgão adquiriu celular para criar um whatsapp para ouvidoria, além do 0800 já disponibilizado anteriormente, divulgando os números nas mídias sociais, bem como no telão externo. 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.

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:

- Aquisição de banners folders de divulgação e melhor visibilidade da sala da ouvidoria;
- Estudo técnico para futura troca do canal utilizado pelo público para suas manifestações;
- Divulgações em órgãos públicos com adesivos, folders e caixas de acrílico para recebimento de demandas dos usuários.

Estar atento a alterações da legislação pertinente:

- 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;

Capacitação da Unidade:

- Proporcionar a participação da Ouvidoria em capacitações e eventos para aprimorar e atualizar os conhecimentos;

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:

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.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com propósito de atender sempre da melhor forma possível, a Ouvidoria trabalha autonomamente, com transparência e independência acolhendo e respeitando os cidadãos



Câmara Municipal de Sapezal/MT

que procuram seus serviços, garantindo o sigilo dos dados do(a) manifestante e garantindo também o direito à resposta.

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.

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.

Sapezal, 09 de fevereiro de 2026.

Adriana Rauber

Ouvidora Câmara Municipal de Sapezal
Portaria nº 020/20217