



OUVIDORIA RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - EXERCÍCIO 2024

Em cumprimento ao disposto no art. 14, II e art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, bem como ao que estabelece o art. 5º, IV, da Resolução nº 02/2025, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Araputanga - MT apresenta o relatório anual de gestão das atividades realizadas no exercício de 2024, com o objetivo de garantir a transparência, o controle social e a constante melhoria na prestação dos serviços públicos oferecidos pelo Poder Legislativo Municipal.

1. Dados Gerais da Ouvidoria

- Ouvidora Titular: Diulai Mendes de Oliveira Bravo
- Ouvidora Suplente: Danielle Ferreira de Sousa
- Canais de atendimento disponíveis em 2024:
 - Formulário eletrônico no site: www.araputanga.mt.leg.br
 - E-mail: ouvidoria@araputanga.mt.leg.br
 - Atendimento presencial e telefônico: (65) 99647-4131

2. Manifestações Recebidas

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria recebeu:

- Total de manifestações: 1
- Tipos de manifestações:
 - Reclamações: 0
 - Denúncias: 0
 - Sugestões: 0
 - Elogios: 0
 - Solicitações: 0
 - Pedidos de acesso à informação (Lei nº 12.527/2011): 1

Detalhamento do pedido:

- Data do recebimento: 22/05/2024
- Conteúdo: Solicitada informação sobre o contrato vigente de website e previsão de nova contratação.
- Canal utilizado: Formulário eletrônico no site institucional
- Data da resposta: 22/07/2024
- Forma de resposta: E-mail com cópia do contrato vigente e esclarecimento sobre o prazo para nova licitação
- Situação: Pedido resolvido. Não houve reabertura.

3. Análise das Manifestações e Providências Adotadas

A única manifestação recebida corresponde a um pedido de acesso à informação, respondido com base na Lei nº 12.527/2011 e na Resolução nº 01/2013. Contudo, houve atraso no atendimento ao prazo legal de 20 dias, o que resultou na adoção de medidas



administrativas com o objetivo de agilizar os trâmites internos e assegurar a observância dos prazos legais em futuras demandas.

4. Avaliação da Resolutividade

- Manifestações resolvidas: 1 (100%)
- Manifestação reaberta: 0
- Tempo médio de resposta: 61 dias
- Percentual de atendimento no prazo legal: 0% (referente à única demanda)

5. Participação e Atuação Institucional

- Não houve participação da Ouvidora em eventos, cursos ou capacitações durante o exercício de 2024.
- Não foram expedidas recomendações a setores da Câmara Municipal.

6. Sugestões de Aperfeiçoamento

Com base na experiência do exercício e em consonância com as diretrizes da Lei nº 13.460/2017 e da Resolução nº 02/2025, a Ouvidoria propõe:

1. Implementação de sistema interno de controle de prazos para acompanhamento dos pedidos e manifestações.
2. Capacitação contínua das servidoras designadas como Ouvidora Titular e Suplente, especialmente quanto à legislação aplicável, boas práticas de atendimento ao cidadão e gestão de dados.
3. Ampliação da divulgação institucional da Ouvidoria, com estímulo à participação popular e à cultura de escuta ativa.
4. Atualização e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário e do Quadro Geral de Serviços, conforme os arts. 3º e 7º da Lei nº 13.460/2017.
5. Aprimoramento da interface digital da Ouvidoria no portal institucional, com linguagem clara, acessibilidade e orientações simplificadas ao cidadão.

7. Encaminhamento

Este relatório será encaminhado à Presidência da Câmara Municipal, nos termos do art. 15, parágrafo único, inciso I, da Lei nº 13.460/2017, e permanecerá disponível ao público na íntegra, por meio do portal oficial da Câmara Municipal de Araputanga - MT.

Araputanga - MT, 29 de maio de 2025.

Danielle Ferreira de Sousa
Ouvidora Substituta