



## OUVIDORIA RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO - EXERCÍCIO 2025

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 2025, 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 no Exercício de 2025

- Ouvidora Titular no exercício de 2025: Diulai Mendes de Oliveira Bravo
- Ouvidora Suplente no exercício de 2025: Danielle Ferreira de Sousa
- Canais de atendimento disponíveis em 2025:
  - Formulário eletrônico no site: [www.araputanga.mt.leg.br](http://www.araputanga.mt.leg.br)
  - E-mail: [ouvidoria@araputanga.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@araputanga.mt.leg.br)
  - Atendimento presencial e telefônico: (65) 99647-4131

### 2. Manifestações Recebidas

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria recebeu:

- Total de manifestações: 1
- Tipos de manifestações:
  - Reclamações: 1
  - Denúncias: 0
  - Sugestões: 0
  - Elogios: 0
  - Solicitações: 0
  - Pedidos de acesso à informação: 0

#### Detalhamento do pedido:

- Data do recebimento: 26/03/2025
- Conteúdo: referente à indisponibilidade do Portal Transparência.
- Canal utilizado: Formulário eletrônico no site institucional
- Data da resposta: 28/03/2025
- Forma de resposta: E-mail comunicando que o problema já havia sido solucionado.
- Situação: Pedido resolvido. Não houve reabertura.

### 3. Análise das Manifestações e Providências Adotadas

A única manifestação recebida correspondeu a uma reclamação por indisponibilidade de acesso ao Portal Transparência, respondida com base na Lei Federal nº 13.460/2017 e na Resolução nº 02/2025.

A providência adotada consistiu na verificação da indisponibilidade informada, na regularização do acesso ao Portal da Transparência e na comunicação ao usuário, por e-mail, em 28/03/2025, de que o problema havia sido solucionado.



Considerando que foi recebida apenas uma manifestação no exercício de 2025, não foram identificados pontos recorrentes. A demanda registrada relacionou-se exclusivamente à indisponibilidade temporária do Portal da Transparência.

#### **Avaliação da Resolutividade**

- Manifestações resolvidas: 1 (100%)
- Manifestação reaberta: 0
- Tempo médio de resposta: 02 dias
- Percentual de atendimento no prazo legal: 100% (referente à única demanda)

#### **4. Participação e Atuação Institucional**

- Não houve participação da Ouvidora em eventos, cursos ou capacitações durante o exercício de 2025.
- Não foram expedidas recomendações a setores da Câmara Municipal.
- A Carta de Serviços ao Usuário permaneceu publicada e atualizada no portal institucional.
- O formulário eletrônico de pesquisa de satisfação permaneceu disponível ao cidadão por meio do portal institucional.

#### **5. Sugestões de Aperfeiçoamento**

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

1. Capacitação contínua dos servidores designados como Ouvidor Titular e Suplente, especialmente quanto à legislação aplicável, boas práticas de atendimento ao cidadão e gestão de dados.
2. Ampliação da divulgação institucional da Ouvidoria, com estímulo à participação popular e à cultura de escuta ativa.
3. Aprimoramento da interface digital da Ouvidoria no portal institucional, com linguagem clara, acessibilidade e orientações simplificadas ao cidadão.

#### **6. Encaminhamento**

Este relatório será encaminhado à Presidência da Câmara Municipal e permanecerá disponível ao público na íntegra, por meio do portal oficial da Câmara Municipal de Araputanga – MT, em atendimento ao art. 15, parágrafo único, incisos I e II, da Lei Federal nº 13.460/2017 e ao art. 5º, IV, da Resolução nº 02/2025.

Considerando o encerramento da designação da Ouvidora Titular, o presente relatório é subscrito pela Ouvidora Suplente em exercício.

Araputanga - MT, 22 de maio de 2026.

**Danielle Ferreira de Sousa**  
Ouvidora Suplente em exercício