

# CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES



## **OUVIDORIA**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO  
2025**

**MARÇO - 2025**

# OUVIDORIA - CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

Rua Cel. José Dulce esquina com General Osório

Centro - Cáceres - MT / CEP: 78210-056

ouvidoria@caceres.mt.leg.br

## 20ª LEGISLATURA GESTÃO 2025-2026

### MESA DIRETORA

**FLÁVIO NEGAÇÃO**

Presidente

**ISAÍAS BEZERRA**

Vice - Presidente

**ELIS ENFERMEIRA**

1º Secretário

**CÉZARE PASTORELLO**

2º Secretário

**PACHECO CABELREIREIRO**

3º Secretário

### VEREADORES

**FRANCO VALÉRIO**

**JERÔNIMO GONÇALVES**

**JORGE AUGUSTO**

**MAGALY**

**MANGA ROSA**

**MARCOS RIBEIRO**

**PASTOR JÚNIOR**

**PROFESSOR DOMINGOS**

**RUBENS MACEDO**

**VALDENÍRIA DUTRA**

### UNIDADE DE CONTROLE INTERNO - OUVIDORIA

**LUCAS PINHERIO SPOSITO**

Controlador Geral Legislativo

**JEFFERSON BLUN**

Ouvidor

# CONTEÚDO

---

|   |           |
|---|-----------|
| <b><u>1. APRESENTAÇÃO</u></b> .....                         | <b>04</b> |
| <b><u>2. BASE LEGAL</u></b> .....                           | <b>04</b> |
| <b><u>3. CANAIS DA OUVIDORIA</u></b> .....                  | <b>05</b> |
| <b><u>4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES</u></b> .....               | <b>06</b> |
| <b><u>5. ESTATÍSTICA DE MANIFESTAÇÕES</u></b> .....         | <b>08</b> |
| <b><u>5.1 MANIFESTAÇÕES POR TIPO</u></b> .....              | <b>08</b> |
| <b><u>5.2 MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO</u></b> .. | <b>09</b> |
| <b><u>5.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO</u></b> .....      | <b>09</b> |
| <b><u>6. DOS PRAZOS</u></b> .....                           | <b>12</b> |
| <b><u>7. CURSOS E EVENTOS</u></b> .....                     | <b>13</b> |
| <b><u>8. CONSIDERAÇÕES FINAIS</u></b> .....                 | <b>14</b> |

## 1. APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria é o instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Casa de Leis à sociedade. Através da Ouvidoria é garantido a todo interessado o direito de apresentar suas manifestações referentes aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Cáceres e suas competências.

Em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, referente ao ano de 2025.

## 2. BASE LEGAL

---

- Lei 13.460 de 26 de Junho de 2017, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

- Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988:

**“Art. 37. (...)**

**§ 3º** A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)”

- Lei 12.527 de 18 de Novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação.

- Instrução Normativa SOU N°01 de 30 de Agosto de 2024 Disciplina o Cumprimento da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Câmara Municipal de Cáceres.

- Instrução Normativa SOU N°02 de 30 de Agosto de 2024 Disciplina o Tratamento de Denúncias na Câmara Municipal de Cáceres.

- Resolução N° 02 de 15 de Março de 2022, Regulamenta a Lei 13.460/2017 na Câmara Municipal de Cáceres e dá outras providências.

### 3. CANAIS DA OUVIDORIA

---

A Ouvidoria desta Câmara recebe as manifestações através dos seguintes canais:



**Pela internet:**

[www.caceres.mt.leg.br/ouvi](http://www.caceres.mt.leg.br/ouvi)

As manifestações são registradas através do sistema de ouvidoria Fala.br

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



**Pelo e-mail:**

ouvidoria@caceres.mt.leg.br



**Pelo telefone:**

(65) 3190-0045



**Pessoalmente no endereço:**

Rua Cel. José Dulce esquina com General Osório - Centro

Dias úteis das 07 às 13h

## 4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

---

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres recebe os seguintes tipos de manifestação:



### ELOGIO

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.



### SUGESTÃO

Proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara Municipal.



## RECLAMAÇÃO

Demonstração de insatisfação relativa a serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal ou serviço público.



## SOLICITAÇÃO

Solicitação de adoção de providência por parte da Câmara Municipal sobre algum assunto de sua competência.



## DENÚNCIA

Comunicação de irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública.



## COMUNICAÇÃO\*

A Comunicação é a Denúncia não identificada, anônima, e o próprio sistema Fala.BR faz esta reclassificação automaticamente.



## PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Pedido de informação pública produzida e custodiada pela Câmara que não se encontra divulgado no portal da transparência.

## 5. ESTATÍSTICAS DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres recebeu no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025 um total de 33 manifestações.



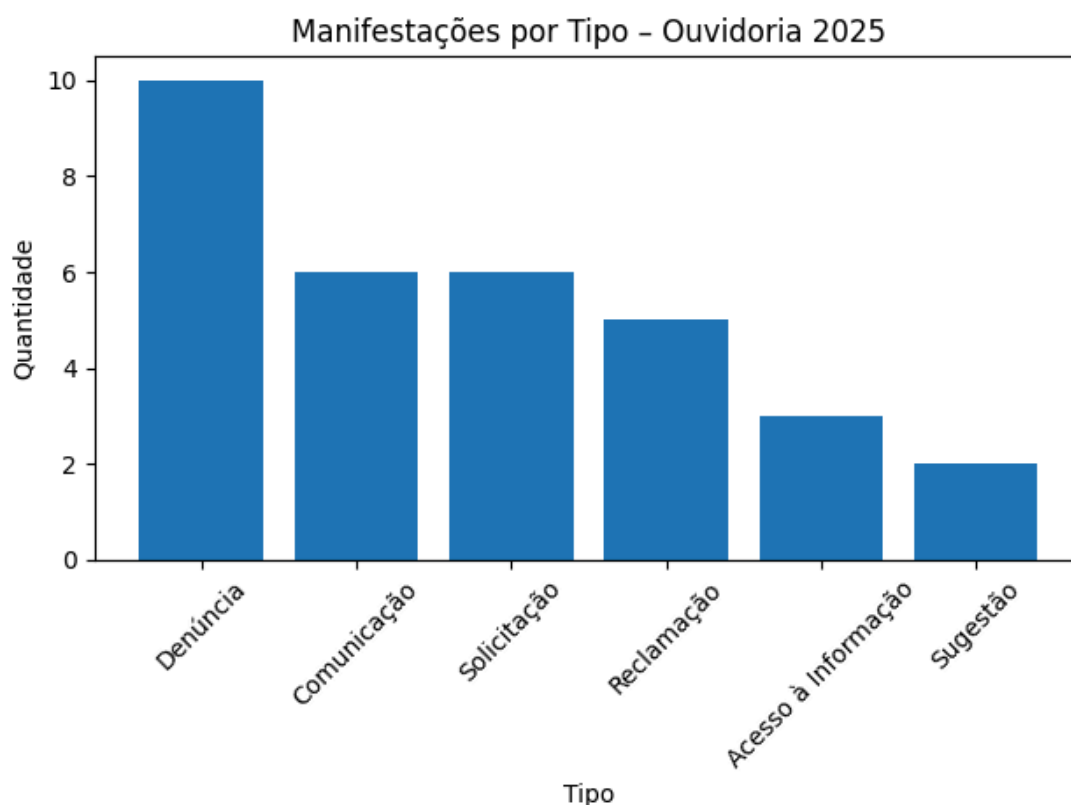
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

33



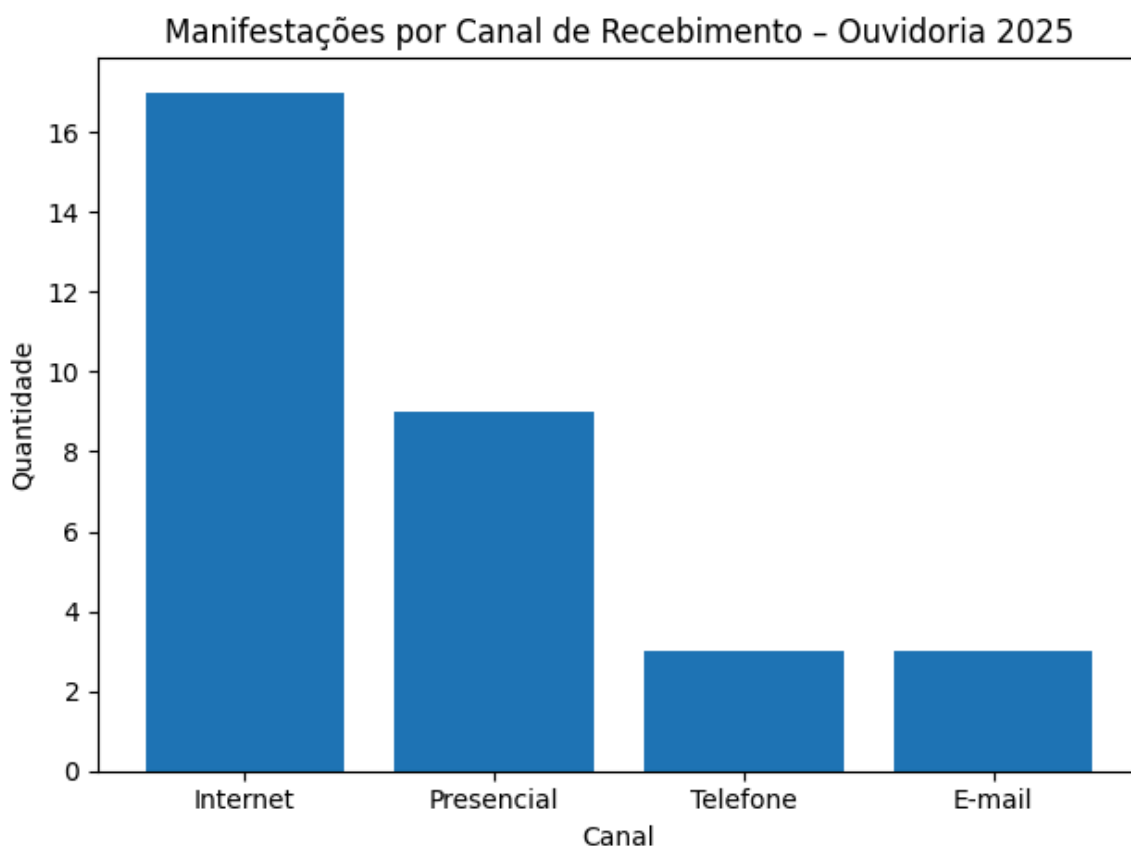
### 5.1 MANIFESTAÇÕES POR TIPO

A Ouvidoria da Câmara recebeu no período 03 pedidos de acesso à informação, 10 denúncias, 06 comunicações, 05 reclamações e 06 solicitações e 02 sugestões.



## 5.2 MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE RECEBIMENTO

O gráfico a seguir demonstra que o canal mais utilizado para receber as manifestações continua sendo a internet através do sistema **Fala.BR**, correspondendo a **51.5%** das manifestações.



Vale observar que o gráfico acima demonstra o canal de entrada originário das manifestações, contudo as manifestações recebidas por outros canais também são cadastradas no sistema Fala.BR para que seja gerado o número do protocolo.

## 5.3 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Ouvidoria também é responsável pelo SIC - Serviço de Informação ao Cidadão, onde recebe e responde os Pedidos de Acesso à Informação conforme a Lei 12.527/2011.

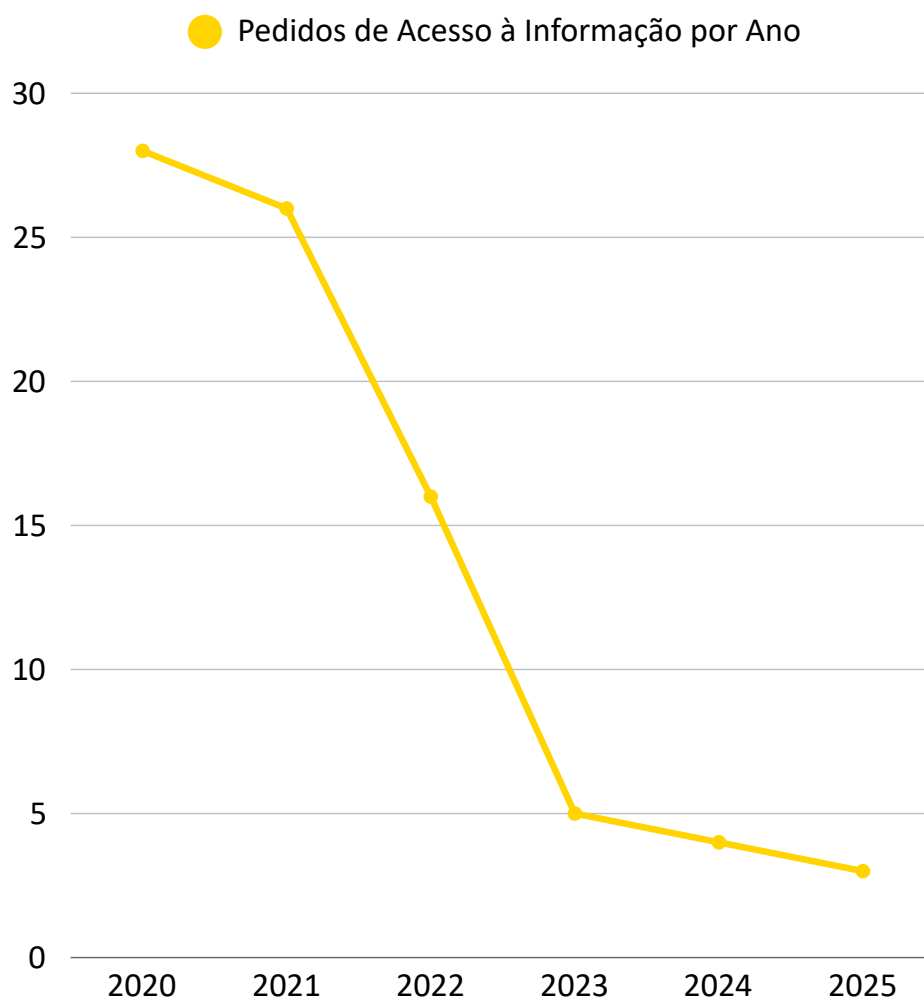
A Ouvidoria recebeu no período um total de 03 Pedidos de Acesso à Informação.



## PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

# 03

No gráfico abaixo podemos observar que os pedidos de acesso à informação reduzem a cada ano.



Estes dados refletem diretamente os esforços da Câmara Municipal de Cáceres em aprimorar o cumprimento das obrigações da Lei de Acesso à Informação, também conhecida como Lei de Transparência.

No ano de 2025 esta Casa de Leis avançou ainda mais em relação à transparência e recebeu novamente o **Selo Diamante** de Transparência, no Programa Nacional de Transparência Pública promovido pela ATRICON, a Associação Nacional dos Tribunais de Contas, alcançando um índice de **99,52%** dos quesitos avaliados, destacando-se como a nota mais alta de todos os portais avaliados no estado de MT.



PROGRAMA NACIONAL DE  
**TRANSPARÊNCIA  
PÚBLICA**

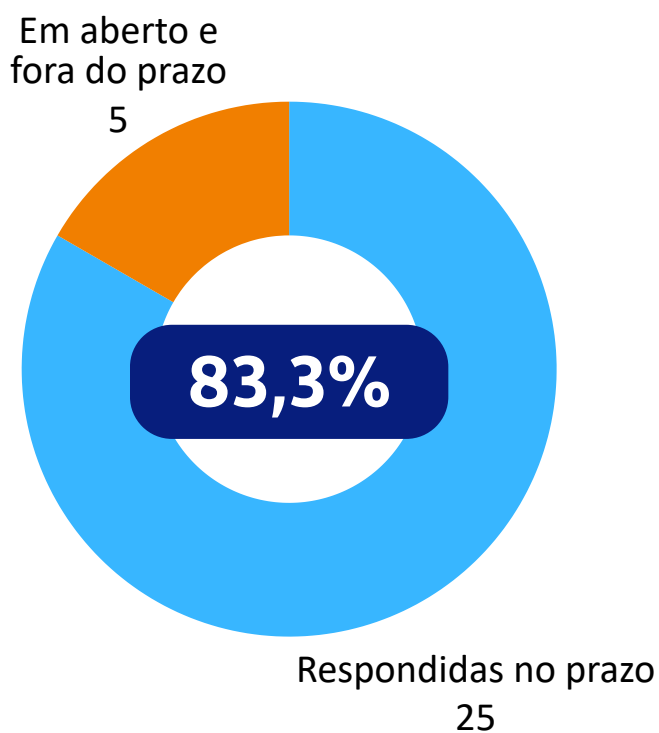
## 6. DOS PRAZOS

---

Todas as manifestações foram analisadas de acordo com os requisitos legais e quando necessário foram encaminhadas à Presidência da Câmara.

Todos os Pedidos de Acesso à Informação foram respondidos dentro do prazo legal.

Nem todas as manifestações foram respondidas conforme os prazos definidos na Lei 13.460/2027.



## 7. PARTICIPAÇÃO EM CURSOS E EVENTOS

---

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres esteve presente ou participou, através de seu Ouvidor, nos seguintes cursos e eventos:

- Ouvidoria Day - 20 e 21 de Março de 2025 - Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - Presencial - Carga horária 12 horas.
- 2º Encontro de Ouvidoria e Transparência do Poder Executivo Estadual - 02 de Abril de 2025 - CGE do Estado de Mato Grosso - Presencial - Carga horária 8 horas.
- 15º ENGITEC - Integrando Pessoas - 02 a 06 de Junho de 2025 - Instituto Legislativo Brasileiro - Presencial em Brasília - DF - Carga Horária 28 horas.
- Tricotando sobre Ouvidoria – 2ª edição - 17 de Julho de 2025 - Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - EAD - Carga Horária 03 horas.
- Tricotando sobre Ouvidoria – 3ª edição - 18 de Setembro de 2025 - Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - EAD - Carga Horária 03 horas.

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

Com o intuito de cumprir com o seu papel sempre da melhor forma possível, a Ouvidoria trabalha autonomamente, com transparência e independência, acolhendo e respeitando os cidadãos que procuram seus serviços, garantindo o sigilo dos dados do(a) manifestante e garantindo também o direito à resposta.

É neste mesmo intuito que visamos a cada dia e a cada ano o aprimoramento de nossos serviços buscando as melhores capacitações e eventos de órgãos de excelência nos assuntos de Ouvidoria.

Pudemos observar que os dados mostraram este esforço de melhoramento, tendo em vista que no ano de 2025 aumentamos a nossa pontuação no Programa Nacional de Transparência, em relação ao ano de 2024, alcançando novamente o Selo Diamante de transparência e ainda se destacando como o órgão que atingiu a maior nota entre todas as instituições avaliadas no estado.

Importante destacar ainda que algumas manifestações ainda encontram-se em aberto aguardando a decisão final, que é imprescindível para que a ouvidoria possa encerrar a manifestação.