



Estado de Mato Grosso
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL
CÂMARA MUNICIPAL DE GUARANTÃ DO NORTE
Rua das Itaúbas, 72 – Centro C.N.P.J. nº: 24.672.909/0001-54

Câmara Municipal de Guarantã do Norte – MT

Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria Legislativa - 2025



CÂMARA MUNICIPAL
DE GUARANTÃ DO NORTE





Estado de Mato Grosso
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL
CÂMARA MUNICIPAL DE GUARANTÃ DO NORTE
Rua das Itaúbas, 72 – Centro C.N.P.J. nº: 24.672.909/0001-54

1. APRESENTAÇÃO

O presente **Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Legislativa**, referente ao exercício de **2025**, tem por finalidade apresentar, de forma transparente e sistematizada, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Guarantã do Norte–MT, evidenciando os resultados alcançados, os encaminhamentos realizados e as contribuições para o fortalecimento da participação cidadã no âmbito do Poder Legislativo Municipal.

Ao longo do período, a Ouvidoria atuou como um importante canal de comunicação entre a sociedade e o Legislativo, recebendo, analisando e encaminhando manifestações como sugestões, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação, sempre pautada pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e pelo compromisso com a escuta qualificada do cidadão.

Este relatório demonstra o empenho da Ouvidoria Legislativa em promover a transparência pública, aprimorar os serviços oferecidos pela Câmara Municipal e contribuir para o aperfeiçoamento da gestão legislativa, reforçando seu papel como instrumento essencial de controle social e fortalecimento da democracia participativa no município de Guarantã do Norte-MT.

**CÂMARA MUNICIPAL
DE GUARANTÃ DO NORTE**





Estado de Mato Grosso
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL
CÂMARA MUNICIPAL DE GUARANTÃ DO NORTE
Rua das Itaúbas, 72 – Centro C.N.P.J. nº: 24.672.909/0001-54

2. BASE LEGAL

A atuação da Ouvidoria Legislativa fundamenta-se em conformidade com os princípios que regem a Administração Pública e com a legislação vigente, entre outros, nos seguintes dispositivos legais:

- * Constituição Federal de 1988;
- * Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- * Lei nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário dos Serviços Públicos);
- * Regimento Interno da Câmara Municipal;
- * Legislação municipal pertinente.

A atuação da Ouvidoria Legislativa fundamenta-se nos princípios constitucionais previstos no **art. 37 da Constituição Federal**, especialmente os da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, bem como no disposto na **Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)**, que assegura ao cidadão o direito ao acesso à informação pública, e na **Lei Federal nº 13.460/2017**, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

No âmbito institucional, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Guarantã do Norte-Mt; encontra respaldo no **Regimento Interno** e demais normativos internos do Poder Legislativo Municipal, atuando como canal permanente de comunicação entre o cidadão e o Parlamento, responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento de manifestações como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação.

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Legislativa desempenhou papel fundamental no fortalecimento da transparência pública, no estímulo à participação social e no aprimoramento dos serviços legislativos, contribuindo para o controle social e para o aperfeiçoamento da gestão pública municipal, em consonância com os princípios da democracia participativa.



Estado de Mato Grosso
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL
CÂMARA MUNICIPAL DE GUARANTÃ DO NORTE
Rua das Itaúbas, 72 – Centro C.N.P.J. nº: 24.672.909/0001-54

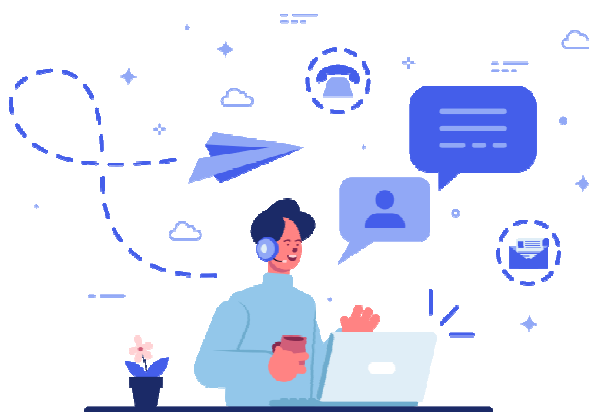
3. ESTRUTURA DA OUVIDORIA LEGISLATIVA

- * Ouvidor: Edvaldo de Novais Santos
- * Período de atuação: Biênio 2025/2026
- * Forma de designação: Portaria nº 019/2025
- * Horário de funcionamento: 07:00hrs às 13:00hrs

4. CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Legislativa disponibilizou os seguintes canais de atendimento:

- * Presencial: Rua das Itaúbas, 72 - Centro.
- * Telefone/WhatsApp: (66) 3552 - 3959
- * E-mail: ouvidoria@camaraguarantadonorte.mt.gov.br
- * Site institucional: www.guarantadonorte.mt.leg.br





Estado de Mato Grosso
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL
CÂMARA MUNICIPAL DE GUARANTÃ DO NORTE
Rua das Itaúbas, 72 – Centro C.N.P.J. nº: 24.672.909/0001-54

5. DEMANDAS RECEBIDAS

5.1 - Quantitativos Gerais

Relatório de 2025 por tipo de Manifestação

Reclamação Denúncia Consulta Solicitação Elogio

Tipo de Manifestação – Quantidade:

- Reclamações: 28

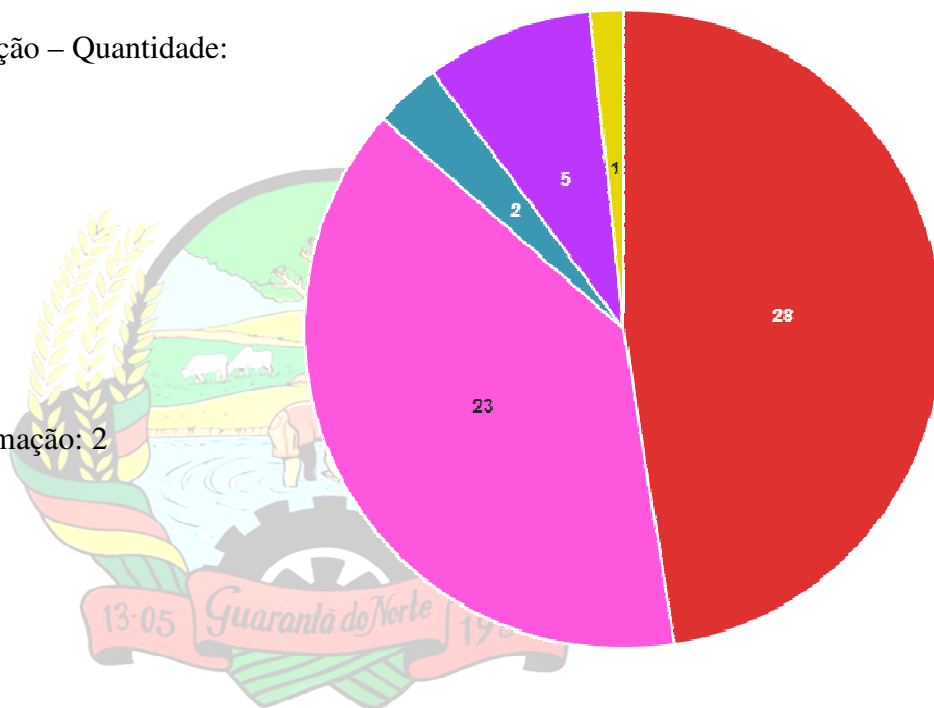
- Denúncias: 23

- Elogios: 1

- Solicitações: 5

- Pedidos de Informação: 2

- Total: 59



5.2 Demandas por Canal de Entrada

Canal de Atendimento – Percentual %:

- Presencial: 55%

- Plataforma MPX Brasil: 30%

- Plataforma Fala.BR: 5%

- Telefone: 5%

- E-mail: 5%





Estado de Mato Grosso
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

CÂMARA MUNICIPAL DE GUARANTÃ DO NORTE

Rua das Itaúbas, 72 – Centro C.N.P.J. nº: 24.672.909/0001-54

5.3 Demandas por Assunto

Principais temas abordados pelos cidadãos, como por exemplo:

*Problemas na cidade (encaminhados via Câmara): Buracos em vias públicas, Iluminação pública deficiente, Coleta de lixo irregular, Falta de atendimento em postos de saúde.

*Serviços públicos municipais: Educação (creches, escolas, merenda), Saúde (UPAs, postos de saúde, falta de médicos).

*Urbanismo e meio ambiente: Obras irregulares, Preservação de áreas verdes, Limpeza de terrenos abandonados.

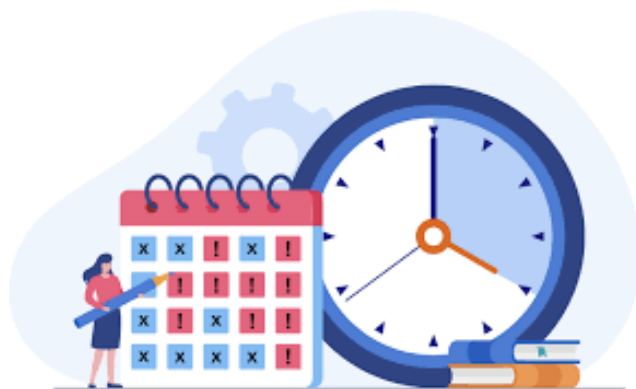
*Direitos do cidadão: Acessibilidade, Atendimento inadequado em órgãos públicos.

6. PRAZOS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

* Prazo médio de resposta: 30 dias prorrogável por mais 30 dias.

* Percentual de demandas respondidas dentro do prazo legal: 95%

* Providências adotadas: Registro formal da manifestação no sistema da ouvidoria, com protocolo e classificação da demanda; Encaminhamentos realizados aos setores competentes e Acompanhamento das respostas monitorando o prazo estabelecido; caso não houvesse retorno, envio de reforço ao setor. Após resposta, a ouvidoria comunica o cidadão informando as medidas adotadas.





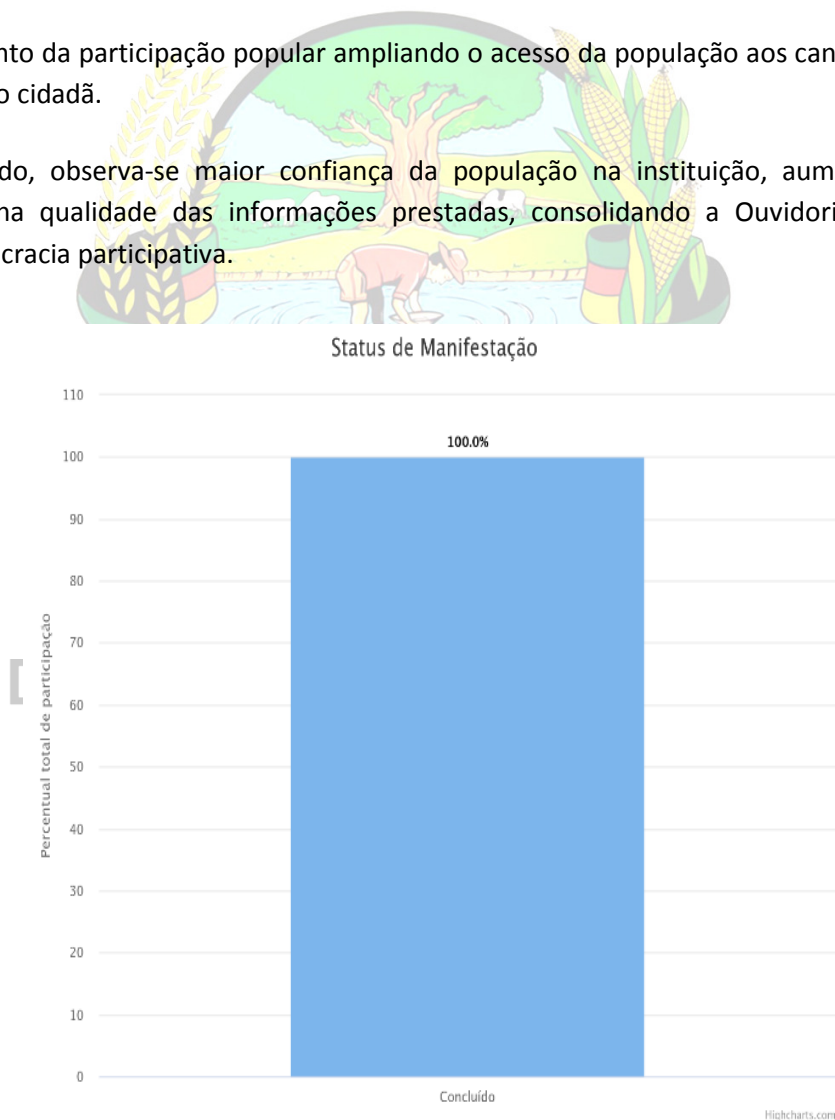
Estado de Mato Grosso
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL
CÂMARA MUNICIPAL DE GUARANTÃ DO NORTE
Rua das Itaúbas, 72 – Centro C.N.P.J. nº: 24.672.909/0001-54

7. RESULTADOS ALCANÇADOS

Neste exercício, a Ouvidoria Legislativa contribuiu para:

- * Melhoria da comunicação entre o cidadão e o Legislativo na escuta ativa e qualificada.
- * Encaminhamento eficiente das demandas: As manifestações recebidas são direcionadas aos setores e gabinetes competentes, assegurando retorno ao cidadão dentro dos prazos estabelecidos.
- * Promoção da participação cidadã: A Ouvidoria incentiva à participação em audiências públicas, consultas e debates, ampliando o diálogo entre representantes e representados.
- * Fortalecimento da participação popular ampliando o acesso da população aos canais de manifestação e promovendo educação cidadã.

Como resultado, observa-se maior confiança da população na instituição, aumento na participação popular e melhoria na qualidade das informações prestadas, consolidando a Ouvidoria como instrumento fundamental de democracia participativa.





Estado de Mato Grosso
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

CÂMARA MUNICIPAL DE GUARANTÃ DO NORTE

Rua das Itaúbas, 72 – Centro C.N.P.J. nº: 24.672.909/0001-54

8. BOAS PRÁTICAS E AÇÕES DE MELHORIA

Iniciativas adotadas para aprimorar o atendimento, como:

* Atendimento Humanizado e Acessível, Capacitação contínua em escuta ativa, Atendimento em linguagem clara e simplificada, Possibilidade de manifestação anônima, quando cabível.

* Ações educativas com parcerias com escolas para promover educação cidadã sobre o papel do Legislativo e da Ouvidoria.

* Divulgação institucional e Atendimento por múltiplos canais: presencial, telefone, e-mail, site e WhatsApp institucional.

* Monitoramento e Padronização de respostas.

* Integração com outros setores com realização e participação de audiências públicas motivadas por demandas da população.

CÂMARA MUNICIPAL
DE GUARANTÃ DO NORTE





Estado de Mato Grosso
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL
CÂMARA MUNICIPAL DE GUARANTÃ DO NORTE
Rua das Itaúbas, 72 – Centro C.N.P.J. nº: 24.672.909/0001-54

9. CONCLUSÃO

A Ouvidoria Legislativa reafirma seu compromisso com a transparência, a ética e o fortalecimento da cidadania, colocando-se à disposição da população como instrumento de escuta, mediação e melhoria contínua dos serviços legislativos.



Ouvidor Legislativo: Edvaldo de Novais Santos – Portaria Nº: 019/2025

Presidente da Câmara Municipal: Celso Henrique Batista da Silva – Biênio 2025/2026

Câmara Municipal de Guarantã do Norte-MT.

Ouvidoria Poder Legislativo
ouvidoria@camaraguarantadonorte.mt.gov.br
<https://falabr.cgu.gov.br/web/MT/GuarantadoNorte>
(66) 3552-3959
Câmara Municipal de Guarantã do Norte/MT.
www.guarantadonorte.mt.leg.br