

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

CÂMARA MUNICIPAL DE BRASNORTE EXERCÍCIO 2025

(Documento elaborado em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, Lei nº 13.709/2018 e orientações do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT)

1. Apresentação

O presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Câmara Municipal de Brasnorte/MT, é elaborado em atendimento ao disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

O relatório tem por finalidade apresentar, de forma sistematizada e transparente, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2025, contendo informações quantitativas e qualitativas acerca das manifestações recebidas, providências adotadas, dificuldades enfrentadas e recomendações para o aprimoramento da gestão pública legislativa.

Esse documento constitui importante instrumento de controle social, transparência administrativa e apoio à tomada de decisões, devendo ser amplamente divulgado nos meios oficiais da Câmara Municipal.

2. Base Legal

A atuação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Brasnorte fundamenta-se nos seguintes dispositivos legais e normativos.

- Constituição Federal de 1988;
- Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação;
- Lei nº 13.460/2017 - Lei de Defesa dos Direitos do Usuário do Serviço Público;
- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Regimento Interno da Câmara Municipal de Brasnorte;
- Normas internas aplicáveis à Ouvidoria Legislativa.

3. Estrutura Organizacional da Ouvidoria

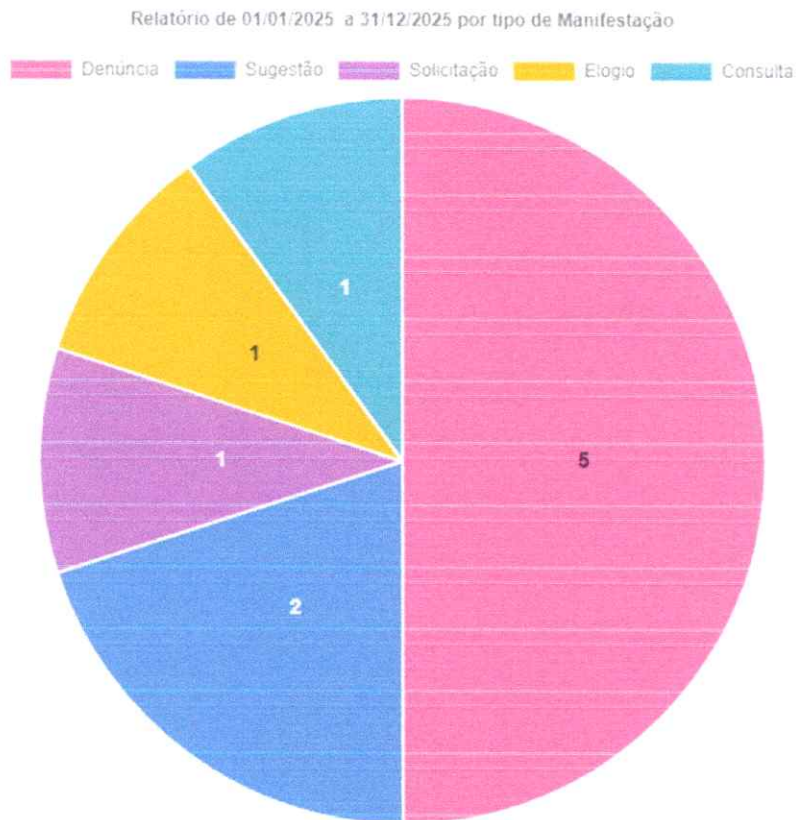
A ouvidoria da Câmara Municipal de Brasnorte/MT funciona como canal permanente de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo, competindo-lhe receber, analisar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações dos usuários, em conformidade com a legislação vigente.

Ouidora: Jandilene Lucia Polinski

Unidade Administrativa: Ouvidoria Legislativa

Canais de Atendimento: Sistema eletrônico - Canal Oficial da Ouvidoria; E-mail institucional; Atendimento telefônico; Atendimento presencial; Correspondência Física.

4. Demandas Registradas na Ouvidoria



4.1 Quantitativo Geral de Manifestações

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, foram registradas **10 (dez) manifestações** na Ouvidoria da Câmara Municipal, classificadas de acordo com a tipologia prevista na Lei nº 13.460/2017, conforme demonstrado a seguir:

- Reclamações: 0
- Denúncias: 05
- Solicitações: 01
- Sugestões: 02
- Elogios: 01
- Consultas: 01

4.2 Manifestações por Canal de Atendimento

As manifestações foram recebidas por meio dos seguintes canais de atendimento:

- Sistema eletrônico (Canal Oficial da Ouvidoria): 08
- E-mail institucional: 02
- Atendimento telefônico: 0
- Atendimento presencial: 0

Observa-se predominância do uso dos canais digitais, o que evidencia a importância da manutenção e do aprimoramento dos meios eletrônicos de atendimento ao cidadão.

4.3 Manifestações por Assunto (Síntese Pública)

As manifestações concentraram-se, principalmente, nos seguintes eixos temáticos:

1. Transparência e acesso à informação;
2. Atos administrativos, contratos e gestão de recursos públicos;
3. Atuação parlamentar e serviços administrativos.

De forma mais detalhada, destacam-se os seguintes registros:

- **Manifestação 1:** Manifestação relacionada à suposta prática de improbidade administrativa e à alegada omissão do Poder Executivo Municipal quanto à apuração da regularidade da permanência de servidora em cargo público, bem como à legalidade dos pagamentos efetuados durante período de ausência funcional;
- **Manifestação 2:** Manifestação acerca de suposto uso indevido de bens públicos, envolvendo a utilização de maquinários da Prefeitura Municipal de Brasnorte para a execução de serviços particulares;
- **Manifestação 3:** Manifestação referente a conduta considerada inadequada e de caráter autoritário atribuída a agente público da área da saúde;
- **Manifestação 4:** Manifestação relativa à contratação de servidora por meio da Portaria nº 292/2025, lotada no Município de Brasnorte, com alegação de ausência no exercício das atividades funcionais;
- **Manifestação 5:** Manifestação envolvendo agente político, relacionada à realização de viagem custeada com recursos públicos, com recebimento de diárias e passagens, sob a alegação de participação em atividade de natureza político-partidária, configurando, em tese, uso irregular de recursos públicos;
- **Manifestação 6:** Manifestação acerca de denúncia anteriormente protocolada em 01/12/2024, cujo recebimento foi formalmente confirmado pela Secretaria-Geral em 03/12/2024, bem como requerendo resposta oficial quanto às providências adotadas e aos resultados da apuração;

- **Manifestação 7:** Manifestação recebida por meio eletrônico, referente à complementação de informações para apuração de suposta prática de prevaricação, com alegação de prejuízos à ampla defesa, bem como indícios de possíveis crimes de fraude processual, patrocínio infiel e abuso de autoridade, supostamente atribuídos a agente público do Poder Legislativo;
- **Manifestação 8:** Manifestação para implementação de projeto visando a alteração do sentido de tráfego da Rua Jacarandá para via de mão única, em razão do intenso fluxo de veículos e dos riscos à segurança da população;
- **Manifestação 9:** Manifestação para construção de banheiro público em campo localizado em frente ao Hospital Municipal, considerando a elevada circulação de pessoas no local, bem como a implantação de faixa elevada em frente a estabelecimento comercial, em razão do tráfego intenso e da alta velocidade dos veículos;
- **Manifestação 10:** Manifestação de elogio referente ao atendimento prestado na Unidade Básica de Saúde do Município de Brasnorte.

Para fins de transparência e em observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), as manifestações são apresentadas de forma sintética, sem identificação de pessoas físicas, garantindo-se a preservação do sigilo legal.

5. Prazos e Tempo de Resposta

No exercício de 2025, a Ouvidoria observou os prazos estabelecidos na Lei 13.460/2017, conforme demonstrado abaixo:

- Manifestações respondidas dentro do prazo legal: **08 (80%)**
- Manifestações respondidas fora do prazo legal: **02 (20%)**

O tempo médio de resposta às manifestações foi de aproximadamente **15 (quinze) dias**.

6. Providências Adotadas

As manifestações recebidas foram analisadas individualmente e encaminhadas aos setores competentes da Câmara Municipal, com acompanhamento das respostas e retorno aos cidadãos, observando-se os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Principais providências adotadas:

- Encaminhamento às comissões permanentes e setores administrativos;
- Solicitação de informações e documentos;
- Orientação e esclarecimento aos cidadãos;
- Arquivamento fundamentado, quando cabível, após análise técnica.

7. Análise Qualitativa das Demandas

A análise qualitativa das manifestações demonstra que a Ouvidoria exerce papel fundamental no fortalecimento do controle social, na ampliação da transparência institucional e na melhoria contínua dos serviços públicos legislativos.

As manifestações recebidas contribuíram para a identificação de fragilidades administrativas e oportunidade de aprimoramento dos procedimentos internos, auxiliando a gestão na adoção de medidas corretivas e preventivas.

8. Dificuldades Identificadas

No período analisado, destacam-se as seguintes dificuldades:

- Limitação de recursos humanos destinados exclusivamente às atividades da Ouvidoria;
- Necessidade de maior integração entre os setores internos;
- Necessidade de ampliação da divulgação institucional dos canais de atendimento;

9. Recomendações da Ouvidoria

Com base na análise das manifestações, a Ouvidoria recomenda:

- Fortalecer a transparência ativa por meio do Portal da Câmara Municipal;
- Ampliar ações de divulgação e educação cidadã sobre a Ouvidoria;
- Promover capacitação periódica dos servidores;
- Padronizar e formalizar os fluxos internos de tratamento das manifestações.

10. Considerações Finais

A ouvidoria da Câmara Municipal de Brasnorte/MT reafirma seu compromisso com a ética, a transparência, a legalidade e a participação social, atuando como instrumento essencial de controle social e de apoio à boa governança pública.

O presente Relatório Anual de Gestão atende às exigências legais e às orientações do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT, devendo ser publicado no Portal Transparência e demais meios oficiais da Câmara Municipal.

11. Planejamento de Ações – Exercício Seguinte

Para o próximo exercício, a Ouvidoria pretende:

- Intensificar a divulgação dos canais de comunicação da Ouvidoria
- Implementar pesquisas de satisfação dos usuários;
- Fortalecer a articulação com órgãos de controle e fiscalização.

Com a implementação dessas ações, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Brasnorte estará ainda mais preparada para receber e dar o devido tratamento às manifestações dos cidadãos, contribuindo para a construção de uma gestão pública mais transparente, eficiente e participativa.

Brasnorte/MT, 29 de janeiro de 2026.



Jandilene Lucia Polinski

Ouvidora da Câmara Municipal de Brasnorte
Portaria nº 124/2025