



RELATÓRIO ANUAL DE DEMANDAS 2025

DESENVOLVIDO POR:
DANILO BORGES DO SANTOS MARTINS

A OUVIDORIA EM 2025

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari manteve, ao longo do exercício de 2025, seu papel fundamental como canal institucional de escuta, orientação e mediação entre a população e o Poder Legislativo. As manifestações recebidas evidenciaram tanto a confiança da população na Ouvidoria quanto a necessidade contínua de aprimoramento da comunicação institucional e da articulação entre os órgãos públicos.

O presente relatório apresenta, de forma sistematizada, as atividades desenvolvidas, os dados consolidados das demandas recebidas, as recomendações institucionais emitidas, os desafios enfrentados e as ações planejadas, reafirmando o compromisso da Câmara Municipal com a transparência, a acessibilidade e a participação cidadã.

METODOLOGIA

A classificação das demandas recebidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari no exercício de 2025 foi realizada com base em critérios previamente definidos, organizados conforme a natureza e o objetivo de cada manifestação. Essa sistematização contribuiu para maior eficiência no tratamento e no encaminhamento das solicitações, além de possibilitar a produção de dados confiáveis para análise e planejamento.

As manifestações foram classificadas nas seguintes categorias:

- Orientações
- Solicitações
- Reclamações
- Denúncias
- Elogios
- Sugestões
- Pedidos de Acesso à Informação (LAI)



A metodologia adotada observou os parâmetros estabelecidos na Lei nº 13.460/2017, no Decreto nº 9.492/2018 e nas diretrizes do sistema Fala.BR.

DEMANDAS RECEBIDAS

VOLUME DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CANAL DE ATENDIMENTO

No exercício de 2025, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari registrou 90 manifestações, distribuídas pelos seguintes canais:



E-mail institucional da Câmara: **45 manifestações**



Telefone: **36 manifestações**

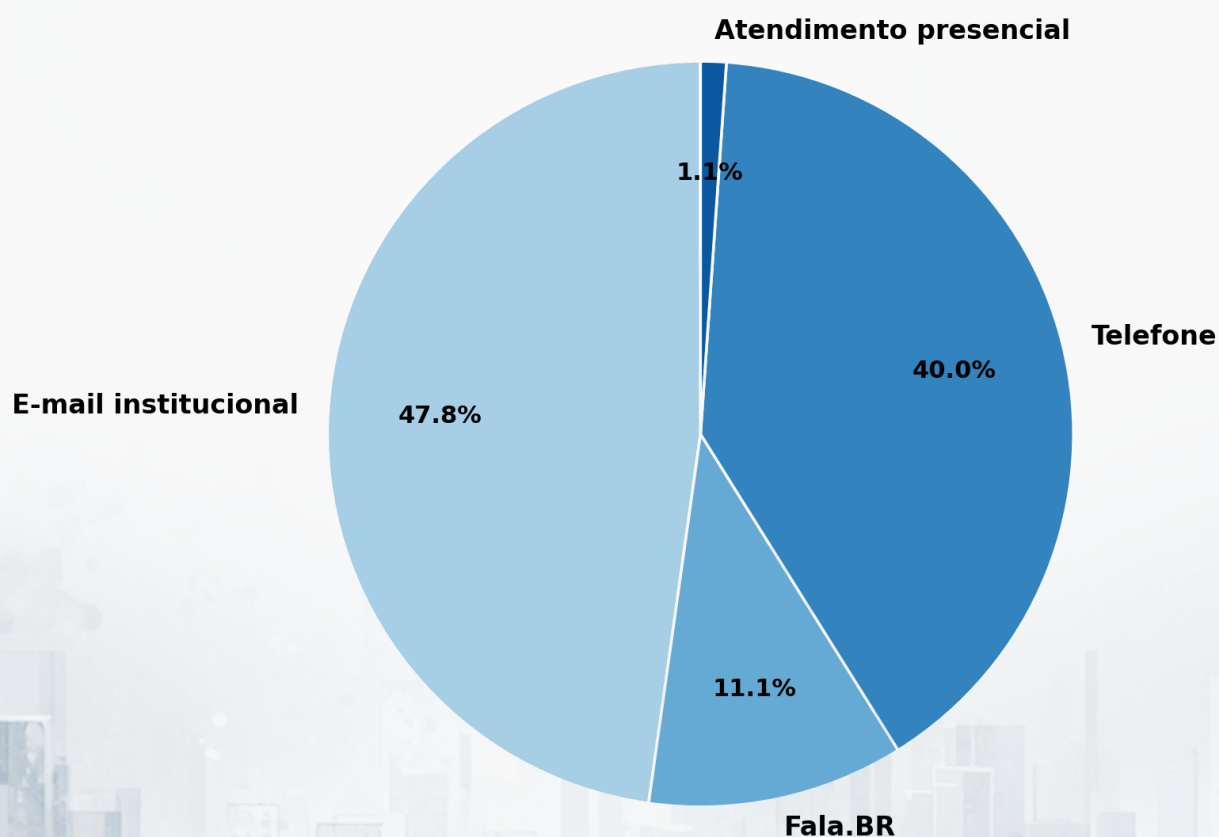


Sistema Fala.BR: **10 manifestações**



Atendimento presencial: **1 manifestação**

Distribuição das demandas por canal de atendimento - Ouvidoria (2025)

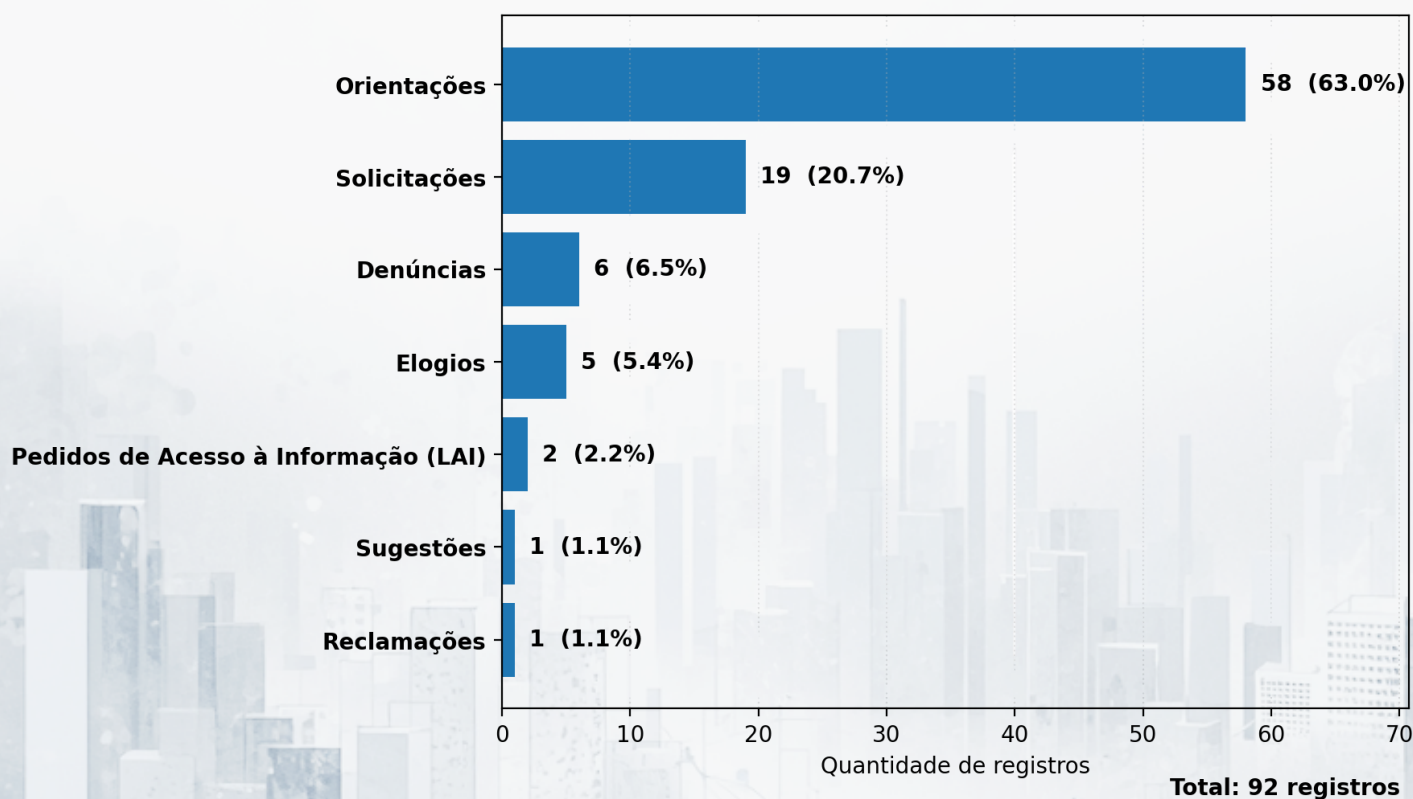


Os dados indicam a predominância dos **canais digitais e telefônicos** como principais meios de acesso da população à Ouvidoria.

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS POR NATUREZA DA SOLICITAÇÃO

As demandas registradas em 2025 foram classificadas conforme a natureza da solicitação.

Classificação das demandas por natureza - Ouvidoria (2025)



Observa-se a predominância de **Orientações**, reforçando o papel da Ouvidoria como instância de direcionamento da população, especialmente em demandas relacionadas a outros órgãos.



Aumento significativo do uso do e-mail da Câmara como canal de atendimento da Ouvidoria, em razão da praticidade e agilidade.



Todas as denúncias de 2025 foram registradas exclusivamente pelo sistema Fala.BR, de forma anônima e segura.



Atuação recorrente da Ouvidoria no esclarecimento e encaminhamento de demandas decorrentes da dificuldade de contato da população com setores da Prefeitura

ANÁLISE DO RESULTADOS

-  Os resultados indicam que a Ouvidoria tem atendido diferentes perfis de usuários, utilizando múltiplos canais de forma complementar, o que amplia o acesso da população e fortalece a comunicação institucional.
-  A utilização adequada dos canais formais demonstra maior conscientização da população quanto aos meios corretos para registro de manifestações, especialmente no que se refere à formalização de denúncias.
-  As demandas recebidas foram analisadas com base na competência do Poder Legislativo, com orientações claras e encaminhamentos responsáveis aos órgãos competentes quando necessário.
-  A análise das manifestações possibilitou identificar gargalos na prestação de serviços públicos, subsidiando a atuação institucional da Ouvidoria.
-  A Ouvidoria atuou além do atendimento direto, emitindo recomendações com foco na melhoria dos serviços, na acessibilidade e na segurança funcional.

PRINCIPAIS DESAFIOS

-  A necessidade de ampliar a conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria do Legislativo, reduzindo demandas indevidas.
-  As dificuldades enfrentadas pelos cidadãos no contato com setores do Poder Executivo, que impactam diretamente o volume de orientações prestadas.
-  O aprimoramento contínuo das condições de acessibilidade e segurança funcional nas dependências da Câmara Municipal.

RECOMENDAÇÕES INSTITUCIONAIS À PRESIDÊNCIA

-  **Correção de falhas no site institucional,** relacionadas à ausência de ramais telefônicos e e-mails dos gabinetes dos vereadores e dos setores administrativos, visando garantir o direito à informação e facilitar o acesso da população.
-  **Disponibilização de banheiro adaptado para pessoas com deficiência nas dependências da Câmara Municipal,** reforçando o compromisso institucional com a acessibilidade e a inclusão.
-  **Adequação do espaço da cantina da Câmara,** diante dos riscos funcionais enfrentados pelas trabalhadoras, em razão da circulação em espaço reduzido com painéis contendo água fervente, aliada ao fluxo inadequado de outros servidores, o que poderia ocasionar acidentes graves.

AÇÕES DESENVOLVIDAS

OUVIDORIA DA CÂMARA E FORMAÇÃO CIDADÃ

Atuação em três atividades da Escola do Legislativo, com palestras sobre Ouvidoria para alunos do município de Araguari.

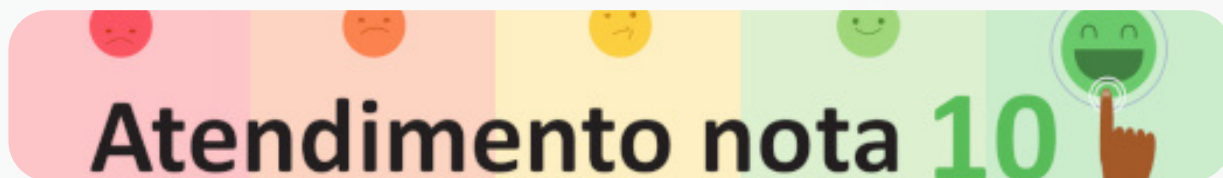


FONTE: PORTAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI

“A Ouvidoria exerce um papel pedagógico ao orientar os jovens sobre a importância da participação cidadã e do uso consciente da sua voz. Nosso trabalho é fazer a ponte entre a sociedade e os vereadores, acolhendo demandas e fortalecendo o diálogo democrático.”

Danilo Borges dos Santos Martins
Ouvidor da Câmara Municipal

CAPACITAÇÕES



FONTE: ALMG – ESCOLA DO LEGISLATIVO (ATENDIMENTO NOTA 10)

Participação em capacitação promovida pela Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG), com carga horária de 10 horas, voltada ao aprimoramento do atendimento ao cidadão, com foco em comunicação institucional, qualidade no serviço público e atendimento por meios digitais.



FONTE: IDCT – GESTÃO PRÁTICA EM OUVIDORIA E A LEI Nº 13.460/17

Participação no curso “Gestão Prática em Ouvidoria e a Lei nº 13.460/2017”, promovido pelo Instituto de Defesa da Cidadania e da Transparência, com foco na aplicação da legislação, na estruturação e gestão de ouvidorias, e no aprimoramento das práticas de atendimento, transparência e participação social no serviço público.

AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA 2026

Com base na análise das demandas recebidas e nos desafios identificados, a Ouvidoria da Câmara Municipal definiu as seguintes ações para o exercício de 2026:

Comunicação Institucional e Orientação ao Cidadão



Fortalecer a comunicação sobre o papel da Ouvidoria do Legislativo, diferenciando suas atribuições das do Poder Executivo e orientando a população quanto aos canais corretos de atendimento.

Qualificação do Uso do Sistema Fala.BR



Estimular e orientar o uso do sistema Fala.BR, especialmente para manifestações que exijam sigilo e segurança, por meio de ações educativas e materiais informativos.

Acessibilidade e Segurança Institucional



Incentivar e acompanhar a implementação de medidas voltadas à acessibilidade e à segurança funcional no âmbito do Poder Legislativo.

CONCLUSÃO

O exercício de 2025 reafirmou a Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari como um instrumento essencial de escuta qualificada, orientação cidadã e mediação institucional, consolidando a confiança da população nos canais de atendimento e fortalecendo seu papel estratégico na promoção da participação democrática.

A atuação ao longo do ano, marcada pela emissão de recomendações, pela postura preventiva e propositiva e pelo investimento em ações educativas e de capacitação, contribuiu de forma significativa para o aprimoramento da transparência, da acessibilidade e da segurança institucional, refletindo o compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos.

Diante dos resultados alcançados, a Ouvidoria mantém o compromisso de aperfeiçoar seus processos, ampliar o diálogo com a sociedade e atuar de forma cada vez mais integrada, reafirmando seu papel como elo fundamental entre o cidadão e o Poder Legislativo, em consonância com os princípios da transparência, da participação e do interesse público.

PARA MAIS INFORMAÇÕES, ENTRE EM CONTATO CONOSCO:

TELEFONE: **34 3249-1111**

E-MAIL: **OUVIDORIA@ARAGUARI.MG.LEG.BR**

**Compromisso com a transparência,
ação para o futuro**



CÂMARA MUNICIPAL
ARAGUARI

**FORTALECENDO A COMUNIDADE,
APROXIMANDO O CIDADÃO**

