



ESTADO DE MATO GROSSO
CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
PAUTA DAS REUNIÕES

ATA DA REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS DO LEGISLATIVO, EM CONFORMIDADE COM A LEI
FEDERAL Nº 13.460/2017 E PORTARIA Nº 119/2026

Aos **vinte e quatro dias do mês de abril do ano de dois mil e vinte e seis** às 09h30, reuniram-se na Sala da Unidade de Controle Interno os membros do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Legislativo, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 e a Portaria nº 119/2026, os senhores: Sra. Luciana Auxiliadora Rodrigues Arantes, Sra. Laura Karolyne Borges Pinto Costa, Sra. Vanuza Rodrigues de Jesus Galiciani, Sra. Mayara Rosane da Cruz Oliva, Sra. Rosana Pitanga, Sr. Robson Alencar da Silva e a Sra. Raquel Dausacker Miranda não pode estar presente e justificou sua ausência.

Neste ato, seriam incluídos ao Conselho, mais 3 Suplentes, mas por motivo de força maior não foi possível, tais pessoas serão empossadas noutra oportunidade e data.

Ademais, foi feita a apresentação da sugestão **do Estatuto Social** com breve explanação das diretrizes, foi informado que as reuniões serão realizadas, conforme Art. 8º da **RESOLUÇÃO Nº 036 DE 04 DE DEZEMBRO DE 2025**, a cada quadrimestre, ordinariamente e extraordinariamente, sempre que necessário, mediante convocação do Presidente do Conselho ou de, no mínimo, 1/3 (um terço) de seus membros.

A reunião foi aberta pela presidente do Conselho, Srª Luciana, que iniciou a narrativa agradecendo a presença de todos e esclarecendo sobre as legislações que existem acerca do Conselho de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, como por exemplo, a **Lei Federal nº 13.460/2017**, a **Resolução nº 29, de 08 De Dezembro de 2009** de criação da Ouvidoria, **Resolução nº 036 de 04 de Dezembro de 2025** e a **Nota Técnica Nº 02/2021 - TCE/MT**, na qual se recomenda a normatização da Lei nº 13.460/2017 no âmbito dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário Estadual, nos Órgãos independentes Estaduais e nos Poderes Executivo e Legislativo Municipal.



ESTADO DE MATO GROSSO
CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
PAUTA DAS REUNIÕES

Na sequência foi apresentada a **Pauta de Reunião nº: 001-2026**, e tratou-se dos temas abaixo:

1. Apresentação dos Novos Membros – Suplentes; **(Foi justificada a não ocorrência da Posse.)**
2. Posse dos Membros Suplentes; **(Foi adiada por motivo de força maior)**
3. Apresentação da Lei de Defesa dos Usuários – Lei 13.460/2017 – Arts. 18 a 20;
4. Apresentação da Nota Técnica Nº 002/2021 – TCE/MT;
5. Apresentação da Resolução Nº 36/2025;
6. Apresentação da Resolução 29/2009;
7. Apresentação da Auditoria 001/2026;
8. Apresentação e Aprovação do Estatuto do Conselho de Usuários;
9. Ações Imediatas:
10. Ver a Aprovação da Alteração da Resolução 29/2009
11. Avaliação Continuada
12. Inserção de Aba no Site/Email Institucional – Do Conselho
13. Apresentação da Cronologia de Reuniões para o Ano de 2026

Mencionou-se sobre o Fala BR, sobre a Carta de Serviços ao Usuário e a Avaliação continuada, tão necessária para a medição da qualidade dos serviços públicos. Nesse momento houve uma roda de conversa sobre a importância de os cidadãos participarem dessas pesquisas para a efetiva melhoria dos serviços prestados.

Foi apresentada a importância do Estatuto Social do Conselho de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos aqui no âmbito do poder legislativo, assim como os principais pontos.

A Excelentíssima Presidente da Câmara Municipal de Cuiabá, vereadora Paula Calil e a Secretária de Informação e Transparência Sra. Glória Beatriz Casali compareceram para dar as boas-vindas e os agradecimentos a todos os membros pela reunião.



ESTADO DE MATO GROSSO
CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ
PAUTA DAS REUNIÕES

A Ouvidora da Casa, Sr^a Vanuza, explicou o passo a passo das denúncias/manifestações dos usuários dos serviços públicos, desde a chegada da manifestação do cidadão, os prazos para respostas até a parte final da resolução da demanda.

Houve uma roda de conversa sobre a questão das melhorias que precisam vir das ações dos Nobres Vereadores e que tais demandas precisam ocorrer por meio de solicitações a este Conselho de usuários dos serviços públicos do legislativo municipal.

Foi feita a sugestão pelos membros presentes, de que um dos meios para que isso ocorra, seja através do Site da Câmara, pela inserção de Aba no Site/Email Institucional, até para que possa haver uma medição desses serviços e acompanhamento se eles foram atendidos ou não.

Nada mais havendo a deliberar, eu Laura Karolyne Borges Pinto Costa, membro e 1^a Secretária do Conselho de Defesa dos Usuários da Câmara Municipal de Cuiabá, mandei lavrar a presente ata que segue assinada pelos presentes.

Cuiabá, 24 de abril de 2026

Luciana Auxiliadora Rodrigues Arantes
Membro do conselho de defesa dos usuários da Câmara Municipal de Cuiabá

Laura Karolyne Borges Pinto Costa
Membro do conselho de defesa dos usuários da Câmara Municipal de Cuiabá



ESTADO DE MATO GROSSO

**CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA
CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ**

PAUTA DAS REUNIÕES


Vanuza Rodrigues de Jesus Galiciani

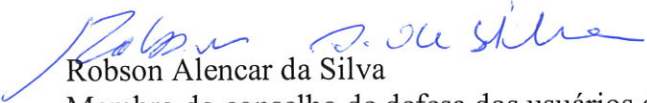
Membro do conselho de defesa dos usuários da Câmara Municipal de Cuiabá


Mayara Rosane da Cruz Oliva

Membro do conselho de defesa dos usuários da Câmara Municipal de Cuiabá


Rosana Pitanga

Membro do conselho de defesa dos usuários da Câmara Municipal de Cuiabá


Robson Alencar da Silva

Membro do conselho de defesa dos usuários da Câmara Municipal de Cuiabá