



BRASNORTE
PREFEITURA

SISTEMA DE OUVIDORIA


OUVIDORIA MUNICIPAL DE BRASNORTE -MT

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO




MAIO DE 2026



 Rua Curitiba, Nº 1080, Centro

BRASNORTE
PREFEITURA

 (66) 3592-3200



BRASNORTE
PREFEITURA

Ouvidoria do Poder Executivo Municipal

R. Curitiba, 1080 - Centro, Brasnorte - MT, 78350-000, CEP:
78.350.000 ouvidoria@brasnorte.mt.gov.br (66) 9 8407-9998

Equipe Técnica

Ouvidora 2026

GEOUVANA CARDOSO RODRIGUES


Portaria n^a 76/2026

Ouvidora 2025/2026


ROSILENE BERNS DECKER

Portaria 039/2025



 Rua Curitiba, Nº 1080, Centro

BRASNORTE
PREFEITURA

 (66) 3592-3200



BRASNORTE
P R E F E I T U R A

Gestão de 2025

EDELO MARCELO FERRARI

Prefeito Municipal

ROSELI BORGES DE ARAÚJO GONÇALVES

Vice-Prefeita

FRANCIELE DA SILVA HERMES

Secretária de Gabinete

CECILIA RIBEIRO CAMPOS

Secretária Municipal de Gestão, Planejamento e Finanças

LORENA BARROS

Secretária Municipal de Assistência Social

GIOVAN LUIS BURG

Secretário Municipal de Finanças

WERIKY VICTOR DE OLIVEIRA ARAUJO

Secretário Municipal de Saúde


JONATAS FERREIRA DE MELO

Secretário Municipal de Educação


EVANDRO ADAMS

Secretário Municipal de Desenvolvimento Agrário e Meio Ambiente



 Rua Curitiba, Nº 1080, Centro

BRASNORTE
P R E F E I T U R A

 (66) 3592-3200



BRASNORTE
PREFEITURA


ANDREW MATHEUS WAGNER

Secretário Municipal de Infraestrutura


AGMAR ANTÔNIO DE CARVALHO

Secretário Municipal de Esportes



 Rua Curitiba, Nº 1080, Centro

BRASNORTE
PREFEITURA

 (66) 3592-3200



1. Introdução

Em atendimento ao art. 14, II e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - CDU) e Nota Técnica nº 2/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - TCE/MT, apresentamos o Relatório Geral da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Brasnorte - MT, referente ao período de janeiro a dezembro de 2025.

O Relatório contém as informações de forma consolidada, do ano anterior, acerca das manifestações recebidas, e com base nessas informações, apontaremos falhas e apresentaremos sugestões de melhorias para a prestação de serviços públicos.

O presente Relatório ainda indicará o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos (tipos), a análise dos pontos recorrentes (reiteradas) e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Por fim, após elaboração do presente Relatório, este DEVERÁ ser encaminhado a autoridade máxima do órgão (Prefeito Municipal) e disponibilizado integralmente na internet, conforme o link: <https://ouvidoria.brasnorte.mt.gov.br/Relatorio-estatistico/>.

2. Canais de Comunicação

Os **Canais de Atendimento** da Ouvidoria Municipal de Brasnorte - MT podem ser acessados das 07:00 às 13:00 horas de segunda a Sexta-Feira através de:

a) **Online** através do link <https://ouvidoria.brasnorte.mt.gov.br/Manifestacao/> .

- onde o usuário pode **cadastrar nova** manifestação:





BRASNORTE PREFEITURA

Cadastre sua Manifestação

Tipo de contato

Identificado Anônimo

Tipo de manifestação

Consulta Denúncia Dúvida Elogio Reclamação Solicitação Sugestão

Nome **E-mail** **Telefone**

Estado **Cidade** **Deseja que a ouvidoria mantenha sigilo sobre a autoria da manifestação?** Sim Não

Deseja receber sua resposta através de Telefone E-mail Fax Outro **Qual?**

Anexo

Selecione o seu arquivo

O nome do arquivo NÃO poderá conter nenhum tipo de acentuação e / ou caracteres especiais.
Formato suportado somente em pdf e xls, para imagem formato suportado é de png, jpg.

- onde o usuário pode consultar a sua manifestação:

Consultar Manifestação

Para obter informações sobre sua solicitação junto a esta Ouvidoria, informe seu código de Atendimento

Código de Atendimento

Esqueceu seu código de atendimento?

b) Telefone: (66) 9 98407-9998 – WhatsApp;

c) E-mail institucional: ouvidoria@brasnorte.mt.gov.br;


d) Atendimento Presencial: Rua Curitiba, nº 1080, centro, Brasnorte-MT, CEP: 78.350.000;

3. Quando e como utilizar a ouvidoria?


Toda pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público, é um **usuário de serviço Público**, o qual poderá se manifestar os demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

De acordo com o Decreto Federal nº 9.492/2018, o Usuário de Serviço Público poderá manifestar através de:



 Rua Curitiba, Nº 1080, Centro

BRASNORTE
PREFEITURA

 (66) 3592-3200



- a) **reclamação** - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- b) **denúncia** - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- c) **elogio** - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- d) **sugestão** - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública;
- e) **solicitação de providências** - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública;
- f) **solicitação de acesso à Informação e/ou documentos** - pedido contendo a identificação do requerente a a especificação da informação requerida (art. 9º da Lei Federal nº 12.527/2011).

4. Regulamentação Da Ouvidoria Municipal De Brasnorte

A Lei que dispõe da Criação da Ouvidoria do Município de Brasnorte e dá outras providências de trata da Lei nº 1.549/2013, de 11 de outubro de 2013, destaca-se o art. 1º:

“(...)

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Município de Brasnorte-MT, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população”.





BRASNORTE

PREFEITURA

Fonte: <https://leismunicipais.com.br/a/mt/b/brasnorte/lei-ordinaria/2013/155/1549/lei-ordinaria-n-1549-2013-dispoe-sobre-a-criacao-da-ouvidoria-do-municipio-de-brasnorte-e-da-outras-providencias>

O Decreto EXECUTIVO Nº 110/2022, de 02 de Setembro de 2022, que homologa a Instrução Normativa que dispõe sobre a regulamentação do processamento eletrônico e físico dos chamados da Ouvidoria Municipal de Brasnorte/MT.

Fonte: <https://www.brasnorte.mt.gov.br/Administracao-Publica/Controle-Interno/2022/>

A Norma Interna Nº IN SCS 002/2022, Ato de Aprovação pelo Decreto Nº 110/2022, de 02 de Setembro de 2022, que dispõe sobre a regulamentação do processamento eletrônico e físico dos chamados da Ouvidoria Municipal de Brasnorte/MT.

5. Do Relatório De Gestão Anual


De acordo com previsto no art. 14, I da Lei nº 13.460/2027 - Compete as ouvidorias, com vistas à realização de seus objetivos, elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações acerca das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

O relatório de gestão deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos da manifestações, a análise dos pontos recorrentes e eventuais providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas (art. 15 da Lei 13.460/2017).


Por fim, o Relatório Anual de Gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

5.1. Distribuição por Tipo de Manifestação



 Rua Curitiba, Nº 1080, Centro

BRASNORTE
PREFEITURA

 (66) 3592-3200

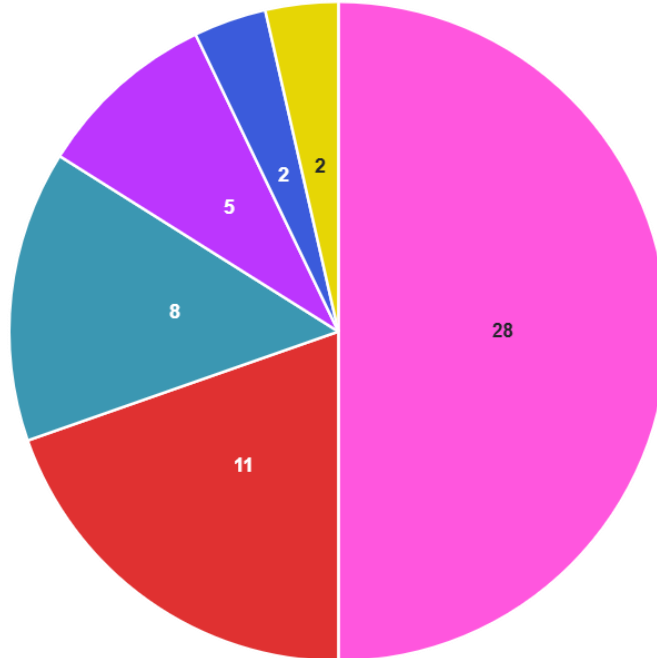


BRASNORTE

PREFEITURA

Relatório de 01/01/2025 a 31/12/2025 por tipo de Manifestação

Denúncia:28 Reclamação:11 Consulta:8 Solicitação:5 Sugestão:2 Elogio:2



Observa-se predominância das denúncias, totalizando 28 registros, seguidas das reclamações com 11 registros e consultas com 8 manifestações. Os dados demonstram maior utilização da Ouvidoria para comunicação de irregularidades e demandas relacionadas à fiscalização e serviços públicos.



Rua Curitiba, Nº 1080, Centro

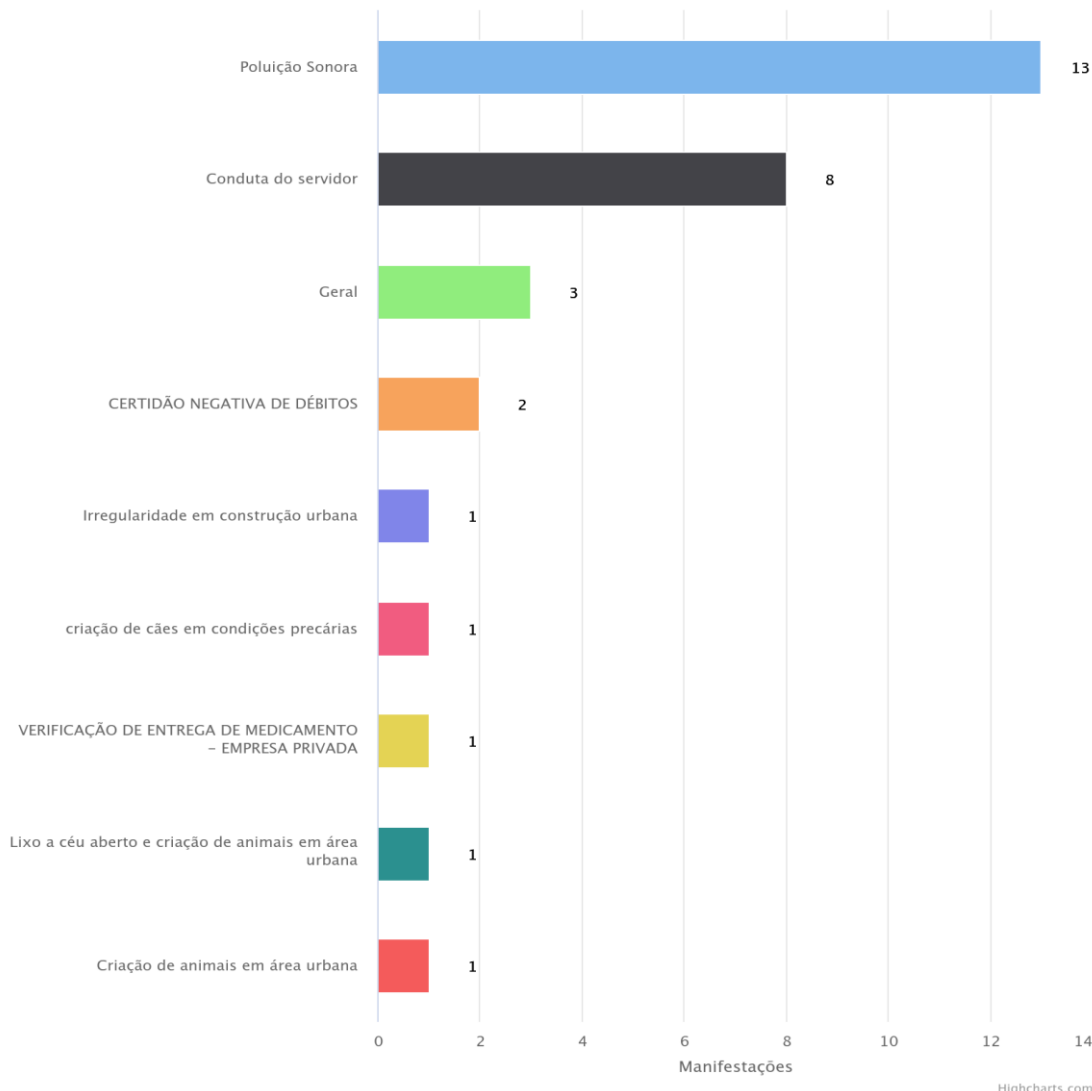
BRASNORTE
PREFEITURA

(66) 3592-3200



5.2 Principais Assuntos das Manifestações

Relatório de Assuntos dos Manifestantes de de 01/01/2025 a 31/12/2025



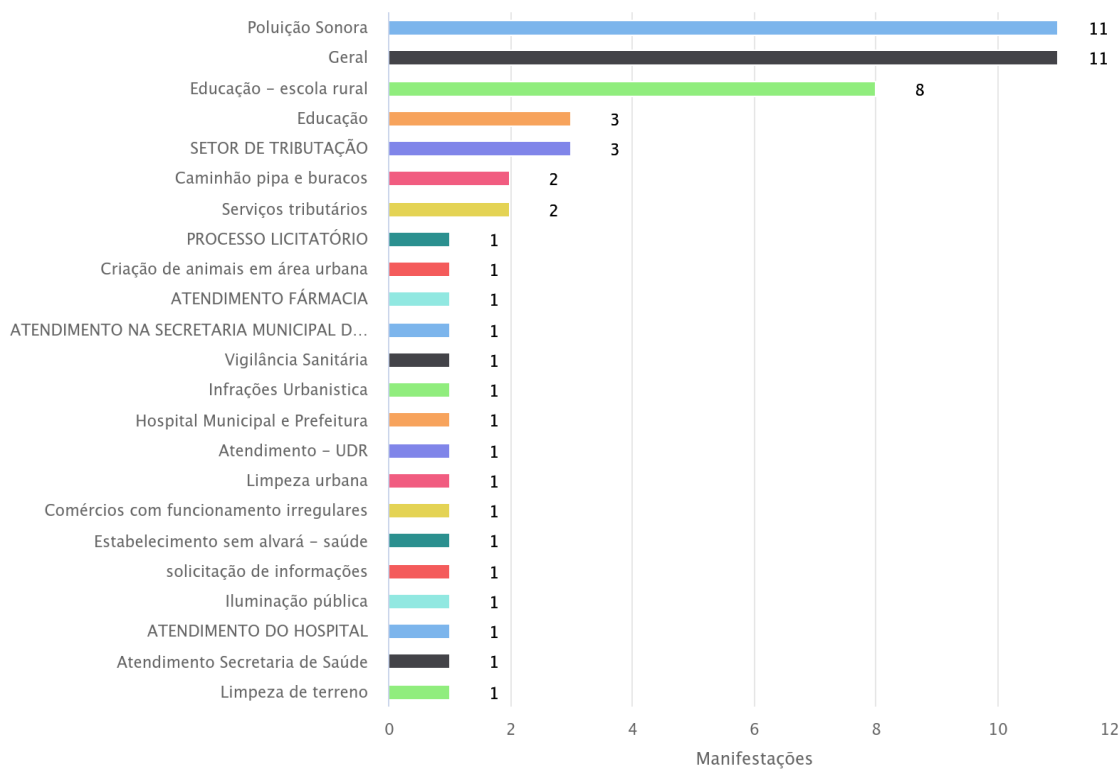
Os principais assuntos registrados referem-se à poluição sonora, conduta de servidores e questões gerais da administração pública. Também foram registradas manifestações relacionadas a tributos, fiscalização urbana e saúde pública.





5.3 Setores e Departamentos Demandados

Relatório de Setores/Departamentos das Manifestações de de 01/01/2025 a 31/12/2025



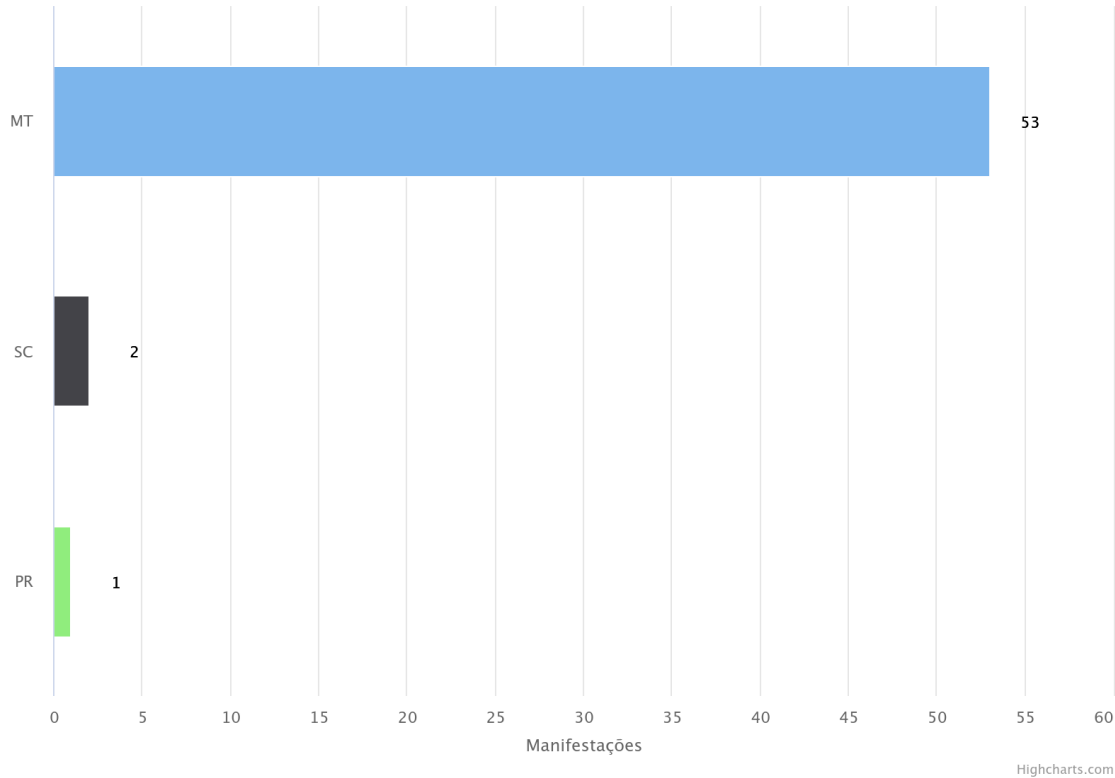
Os setores mais demandados foram os relacionados à poluição sonora, educação, tributação e serviços urbanos. O levantamento permite identificar áreas prioritárias para aprimoramento dos serviços prestados à população.





5.4 Estado dos Manifestantes

Relatório de Estado dos Manifestantes de de 01/01/2025 a 31/12/2025



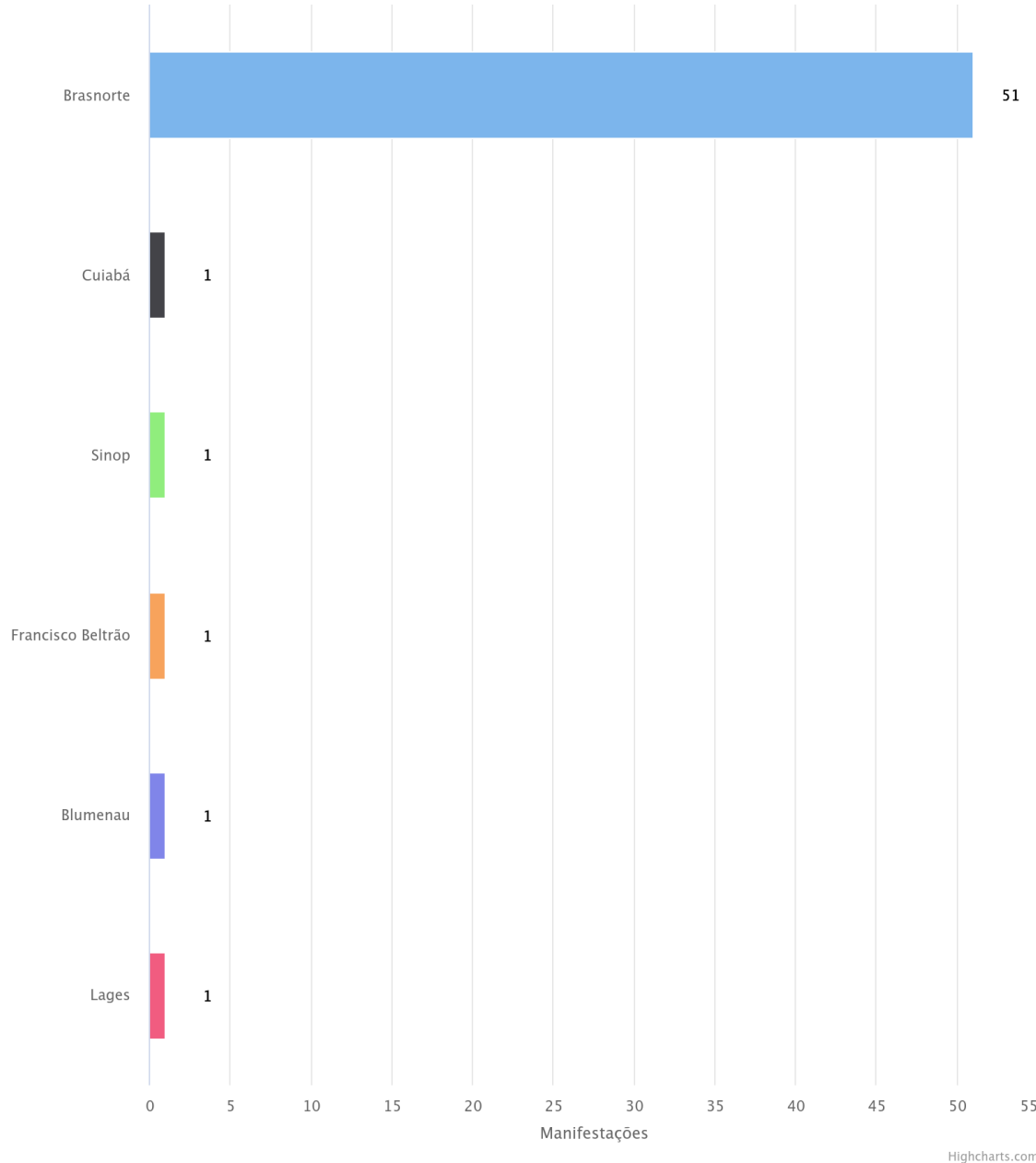
A maioria absoluta das manifestações originou-se do Estado de Mato Grosso, especialmente do município de Brasnorte, evidenciando a utilização local da Ouvidoria Municipal.





5.5 Cidade dos Manifestantes

Relatório de Cidades dos Manifestantes de de 01/01/2025 a 31/12/2025



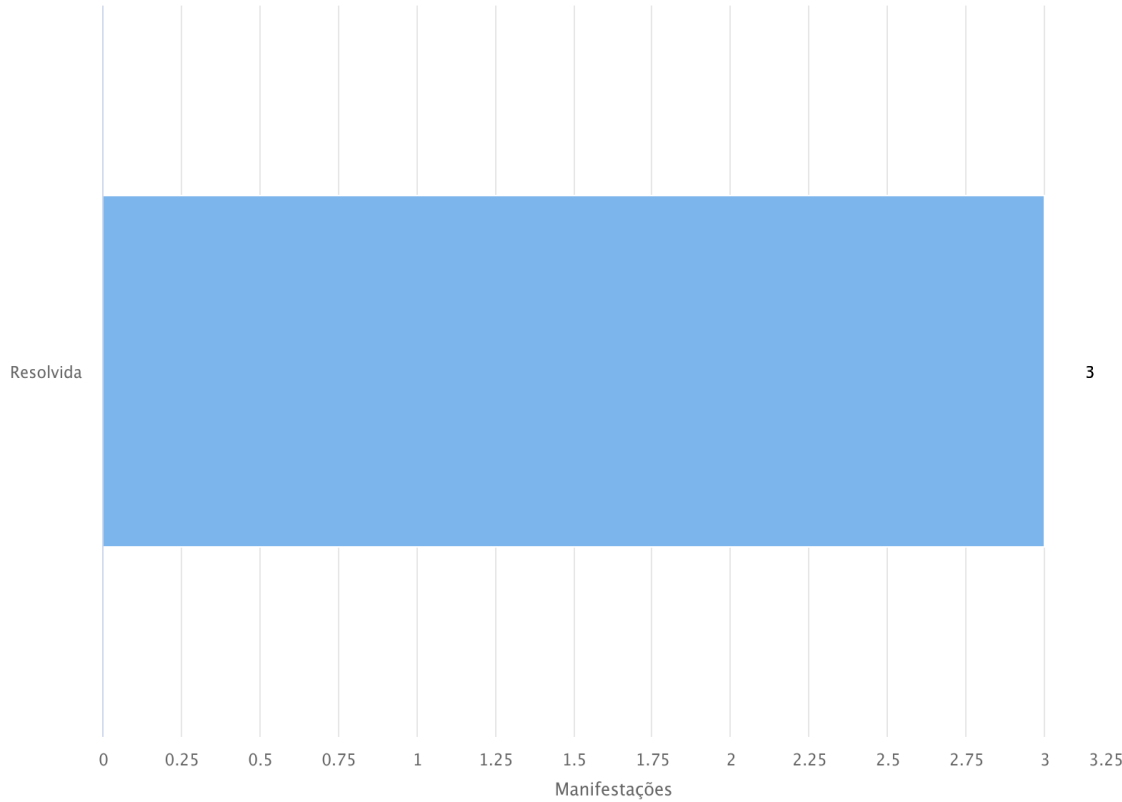
O município de Brasnorte concentrou praticamente a totalidade das manifestações registradas no exercício de 2025, demonstrando participação ativa da população local.





5.6 Índice de Resolutividade

Relatório de Resolutividade da Manifestação de de 01/01/2025 a 31/12/2025



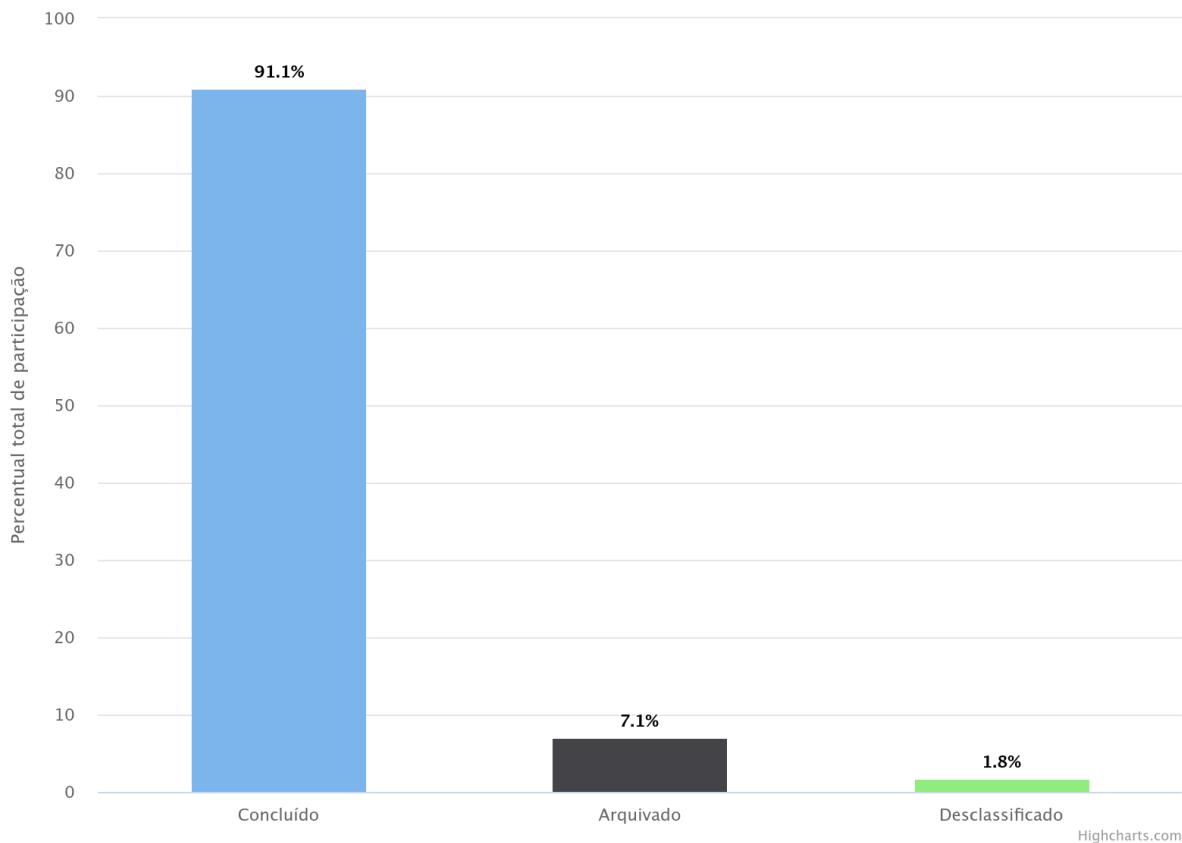
Os dados demonstram resolutividade das demandas encaminhadas aos setores competentes, reforçando o compromisso da administração municipal com a transparência e eficiência no atendimento ao cidadão.





5.7 Status das Manifestações

Status de Manifestação



O percentual de manifestações concluídas atingiu aproximadamente 91,1%, evidenciando elevado índice de atendimento e resposta às demandas registradas na Ouvidoria Municipal.

6. Análise geral das manifestações

As manifestações recebidas durante o exercício de 2025 demonstram a importância da Ouvidoria Municipal como ferramenta de participação popular e fortalecimento do controle social. Os registros permitiram à administração pública identificar situações que demandam maior atenção, especialmente relacionadas à fiscalização urbana, poluição sonora, serviços tributários e atendimento ao cidadão.

A elevada taxa de manifestações concluídas evidencia o comprometimento dos setores municipais com a solução das demandas





apresentadas, contribuindo para maior eficiência administrativa e melhoria contínua dos serviços públicos.

7. Propostas de aperfeiçoamento

- Ampliar a divulgação dos canais oficiais da Ouvidoria Municipal;
- Promover capacitação contínua dos servidores responsáveis pelo atendimento;
- Fortalecer ações de fiscalização relacionadas às demandas mais recorrentes;
- Aprimorar os fluxos internos de resposta às manifestações;
- Estimular a participação popular e o controle social.

8. Considerações finais

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal de Brasnorte - MT referente ao exercício de 2025 demonstra o compromisso da administração pública municipal com a transparência, eficiência e participação social. Os dados apresentados permitem avaliar o desempenho dos serviços públicos e subsidiar ações voltadas à melhoria contínua do atendimento à população.

Brasnorte - MT, 26 de maio de 2026.

GEOUVANA CARDOSO RODRIGUES
Ouvidora Municipal
Portaria N^a 74/2026

