

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – OUVIDORIA MUNICIPAL 2025

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Novo Santo Antônio-MT, em cumprimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2024, contendo as informações consolidadas acerca das manifestações recebidas pelos canais oficiais da Ouvidoria Municipal.

O presente relatório tem como finalidade demonstrar os resultados obtidos no período, identificar os principais motivos das manifestações, analisar os pontos recorrentes e apresentar as providências adotadas pela Administração Pública Municipal visando a melhoria contínua dos serviços públicos ofertados à população.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal atua como instrumento de participação e controle social, funcionando como elo entre a população e a Administração Pública Municipal.

Compete à Ouvidoria receber, registrar, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações relacionadas aos serviços públicos municipais, incluindo reclamações, solicitações, denúncias, consultas e sugestões.

As manifestações recebidas são consolidadas e acompanhadas, permitindo à Administração Pública identificar falhas, aperfeiçoar processos e promover melhorias na prestação dos serviços públicos.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Durante o exercício de 2024, as manifestações foram registradas através dos seguintes canais de atendimento:

- Ouvidoria Online;
- E-mail;
- Atendimento presencial;
- WhatsApp;
- Ligação telefônica;

- Caixa de manifestações.

Conforme demonstrado nos dados apurados, o canal mais utilizado pelos cidadãos no exercício de 2024 foi a Ouvidoria Online, responsável por 15 manifestações registradas, seguido pelo E-mail, com 01 manifestação.

Os dados demonstram a consolidação dos meios eletrônicos como principal forma de contato entre a população e a Administração Pública Municipal, proporcionando maior facilidade de acesso, agilidade e eficiência no atendimento das demandas apresentadas.

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No exercício de 2024 foram registradas 23 (vinte e três) manifestações junto à Ouvidoria Municipal, classificadas da seguinte forma:

Tipo de Manifestação Quantidade

Solicitação	17
Consulta	3
Reclamação	2
Denúncia	1
Sugestão	0
Elogio	0
Total	23

Observa-se predominância significativa das manifestações classificadas como solicitações, evidenciando o interesse dos cidadãos na obtenção de informações, serviços e orientações administrativas.

As manifestações relacionadas a reclamações e denúncias apresentaram baixo índice quantitativo, indicando relativa estabilidade na prestação dos serviços públicos municipais durante o período analisado.

DAS MANIFESTAÇÕES POR STATUS

Quanto ao andamento das manifestações registradas no exercício de 2024, verificou-se a seguinte situação:

Status	Quantidade
Concluído	23
Em análise	0
Arquivado	0
Encaminhado	0
Novo	0
Resposta conclusiva	0
Solicitação de complementação	0

Os dados demonstram elevado índice de resolutividade das demandas apresentadas pelos cidadãos, uma vez que todas as manifestações registradas no período foram devidamente concluídas.

DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas no exercício de 2024 estiveram relacionadas principalmente a:

- Solicitações de informações administrativas;
- Consultas sobre serviços públicos municipais;
- Solicitações de procedimentos internos;
- Reclamações pontuais relacionadas ao atendimento;
- Demandas de orientação administrativa.

As solicitações apresentadas pela população demonstram crescente participação cidadã e maior utilização dos canais oficiais de comunicação disponibilizados pela Administração Municipal.

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A análise das manifestações registradas no exercício de 2024 permitiu identificar como principais temas recorrentes:

- Solicitações de informações gerais;

- Demandas relacionadas a serviços administrativos;
- Consultas acerca de procedimentos municipais;
- Busca por orientações e acompanhamento de serviços públicos.

Observou-se ainda que os canais digitais, especialmente a Ouvidoria Online, permaneceram como principal meio de atendimento utilizado pela população.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

As manifestações registradas foram devidamente encaminhadas aos setores competentes para análise e adoção das providências necessárias.

A Ouvidoria Municipal acompanhou o andamento das demandas, monitorando os prazos de resposta e buscando garantir maior eficiência na solução das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

Todas as demandas registradas no exercício de 2024 receberam tratamento e conclusão dentro do período analisado.

RECOMENDAÇÕES

Com base nos dados consolidados do exercício de 2024, recomenda-se:

- Continuidade do fortalecimento dos canais digitais de atendimento;
- Ampliação da divulgação da Ouvidoria Municipal junto à população;
- Capacitação contínua dos servidores responsáveis pelo atendimento ao cidadão;
- Aprimoramento dos mecanismos de acompanhamento e resposta das manifestações;
- Incentivo às práticas de transparência e participação social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal de Novo Santo Antônio-MT reafirma seu compromisso com a transparência, a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços públicos prestados à população.

As manifestações recebidas durante o exercício de 2024 contribuíram para o aprimoramento da gestão pública municipal, permitindo a identificação de necessidades,

correção de falhas e fortalecimento da comunicação entre Administração Pública e cidadãos.

Dessa forma, a Ouvidoria Municipal permanece atuando como importante instrumento de controle social e participação popular, contribuindo para uma gestão pública mais eficiente, transparente e acessível.

Novo Santo Antônio-MT, 08 de janeiro de 2025.

OUVIDORIA MUNICIPAL
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO-MT