

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 2025, contendo as informações consolidadas acerca das manifestações recebidas através dos canais oficiais da Ouvidoria Municipal.

O presente relatório tem por finalidade demonstrar os resultados obtidos no período, bem como identificar os principais motivos das manifestações, os canais utilizados pelos cidadãos, os pontos recorrentes observados e as providências adotadas pela Administração Pública Municipal visando o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal atua como instrumento de participação social e controle da Administração Pública, funcionando como canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Executivo Municipal.

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

As manifestações recebidas são tratadas de forma consolidada, permitindo o acompanhamento dos serviços prestados e subsidiando ações corretivas e preventivas na gestão pública.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Durante o exercício de 2025, as manifestações foram recebidas através dos seguintes canais:

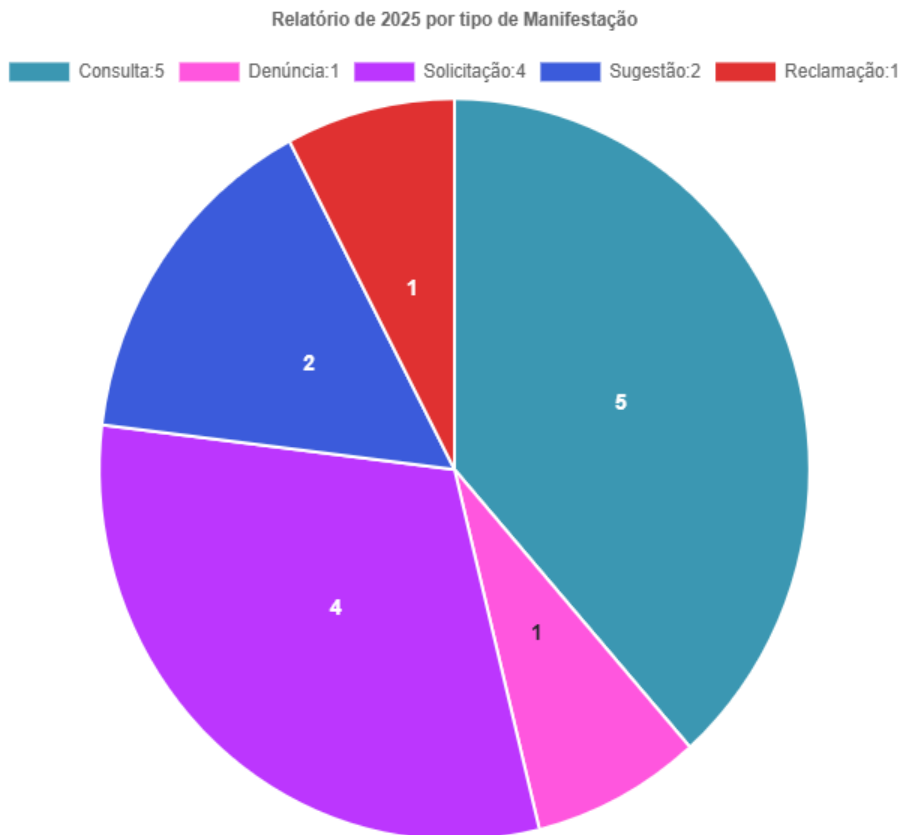
- WhatsApp;
- E-mail;
- Ouvidoria Online;
- Atendimento presencial;
- Caixa de manifestações.

Conforme dados apurados, o canal mais utilizado pelos cidadãos foi o WhatsApp, com 07 manifestações registradas, seguido pelo E-mail, com 06 manifestações.

Observa-se que os meios digitais permanecem sendo os canais preferenciais da população para comunicação com a Administração Pública, demonstrando maior facilidade de acesso e agilidade no atendimento.

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No exercício de 2025 foram registradas 13 (treze) manifestações junto à Ouvidoria Municipal, classificadas da seguinte forma:



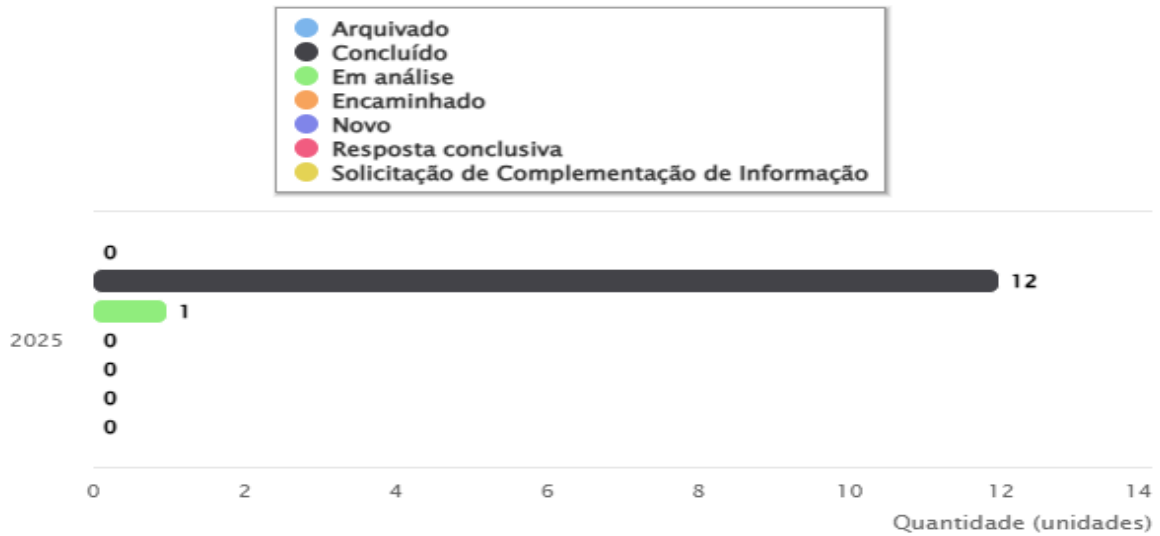
Verificou-se predominância das manifestações classificadas como consultas e solicitações, demonstrando que os cidadãos buscam principalmente informações, orientações e solicitações de serviços públicos.

As manifestações de reclamação e denúncia apresentaram baixo índice quantitativo, evidenciando relativa estabilidade na prestação dos serviços públicos municipais.

DAS MANIFESTAÇÕES POR STATUS

Quanto ao andamento das manifestações registradas no exercício de 2025, apurou-se a seguinte situação:

Manifestações por Ano e Status

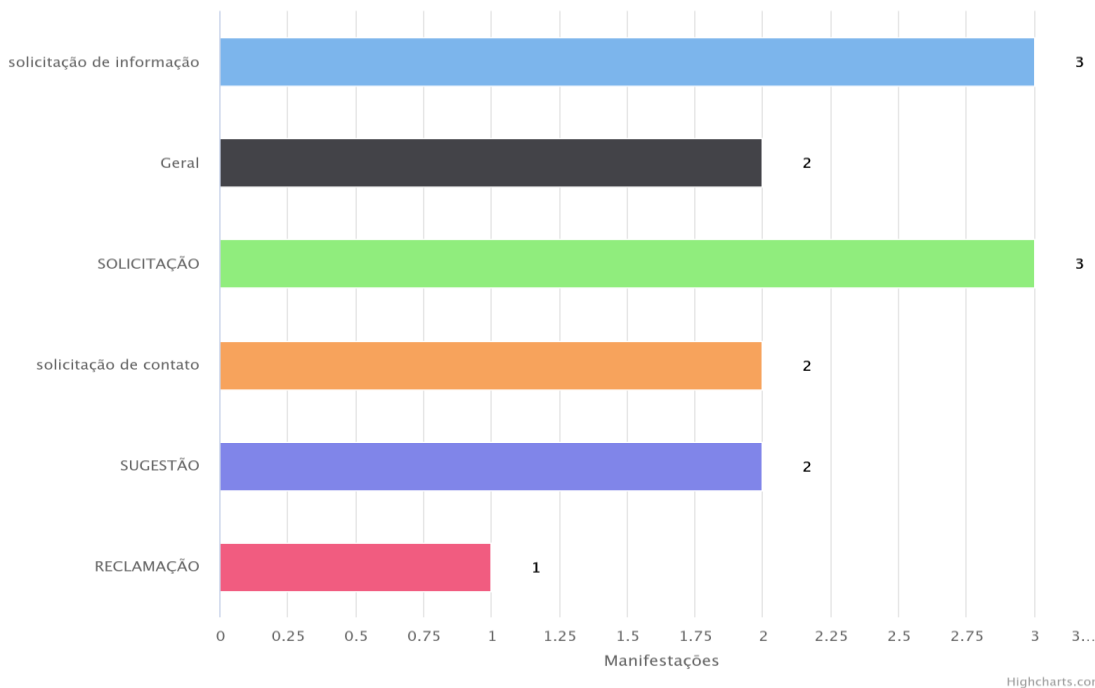


Os dados demonstram elevado índice de resolutividade por parte da Ouvidoria Municipal, uma vez que aproximadamente 92% das manifestações recebidas foram devidamente concluídas dentro do exercício.

DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações registradas no exercício de 2025 estiveram relacionadas, em sua maioria, a:

Relatório de Categorias das Manifestações de Todos os Anos



As consultas e solicitações demonstram o interesse crescente da população em acessar informações públicas e acompanhar os serviços disponibilizados pela Administração Municipal.

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A análise das manifestações permitiu identificar como temas mais recorrentes:

- Busca por informações administrativas;
- Solicitação de contatos e orientações;
- Demandas relacionadas à comunicação entre cidadão e setores públicos.

Observou-se ainda que os canais digitais vêm se consolidando como principal meio de atendimento ao cidadão, especialmente o WhatsApp e o E-mail, proporcionando maior agilidade na comunicação.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

As manifestações recebidas foram devidamente encaminhadas aos setores competentes para análise e adoção das providências cabíveis.

A Ouvidoria Municipal acompanhou os atendimentos realizados, monitorando os prazos de resposta e buscando garantir maior eficiência na prestação dos serviços públicos.

As demandas concluídas receberam retorno ao cidadão, assegurando transparência e efetividade no tratamento das manifestações.

RECOMENDAÇÕES

Com base nos dados levantados no exercício de 2025, recomenda-se:

- Continuidade do fortalecimento dos canais digitais de atendimento;
- Capacitação contínua dos servidores responsáveis pelo atendimento ao público;
- Ampliação da divulgação dos canais oficiais da Ouvidoria;
- Aperfeiçoamento dos mecanismos de resposta e acompanhamento das manifestações;
- Incentivo à cultura de transparência e participação social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal de Novo Santo Antônio-MT reafirma seu compromisso com a transparência, o controle social e a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos à população.

As manifestações recebidas durante o exercício de 2025 contribuíram significativamente para o aprimoramento da gestão pública, permitindo identificar necessidades, corrigir falhas e fortalecer a relação entre Administração Pública e cidadãos.

Dessa forma, a Ouvidoria Municipal permanece atuando como importante instrumento de participação popular, garantindo ao cidadão o direito de manifestação e contribuindo para uma gestão pública mais eficiente, transparente e participativa.

Novo Santo Antônio-MT, 11 de janeiro de 2026.

ABELINA PEREIRA LACERDA
OUVIDORIA MUNICIPAL
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO-MT