



## Relatório Anual das Ações da Ouvidoria Municipal

Prefeitura Municipal de Campo Novo do Parecis – MT

Ano de 2025 – Período de Janeiro a Dezembro

### Formas de Contato

Telefone: 0800 646 3910

Whatsapp: (65) 99255-2222

E-mail: [ouvidoria@camponovodoparecis.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@camponovodoparecis.mt.gov.br)

Web site: <https://ouvidoria.camponovodoparecis.mt.gov.br/Manifestacao/>

Atendimento Presencial: Avenida Mato Grosso, Nº 652, Centro, Campo Novo do Parecis – MT, CEP 78.360-000

### Horário de Atendimento

Segunda à sexta-feira, das 07:00 às 13:00hrs.

### Criação da Ouvidoria

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Campo Novo do Parecis – MT foi criada em **25 de abril de 2013**, por meio da **Lei nº 1.551/2013**, que dispõe sobre sua criação e atribuições no âmbito do Poder Executivo Municipal.

### Apresentação do Relatório

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Campo Novo do Parecis – MT, representada pelo Ouvidor Sr. Gustavo Elienai Cardoso de Souza, nomeado pela Portaria nº 74/2025, de 03 de janeiro de 2025, apresenta o Relatório Anual referente ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

No referido período, foram registrados 1784 (mil setecentos e oitenta e quatro) atendimentos, oriundos da população local, por meio de manifestações do tipo: **Denúncias, Elogios, Informações, Reclamações, Solicitações de Serviços e Sugestões.**

**Pedidos de E-SIC:** foram registradas **13 (treze) manifestações** no período.

**Manifestações do Hospital Municipal:** foram registradas **13 (treze) manifestações** no período.

As manifestações tratam de temas relacionados aos serviços públicos prestados no município, envolvendo as secretarias municipais, representadas pelos seguintes gestores:

- Governo Municipal: Sr. Edilson Antonio Piaia
- Secretaria Municipal de Administração: Sr. Cezar Andrade Marques de Azevedo
- Secretaria Municipal de Finanças: Sra. Odila Cecília Roberto
- Secretaria Municipal de Cultura e Turismo: Sra. Luciana Teresinha da Silva Dalmollin
- Secretaria Municipal de Esportes e Lazer: Sr. Jhonatta Luiz Romano
- Secretaria Municipal de Infraestrutura: Sr. Rodolpho Gomes de Azevedo Krampe
- Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico: Sr. Marcio Clei Ferreira do Nascimento
- Secretaria Municipal de Educação: Sr. Nelson Mombach
- Secretaria Municipal de Saúde: Sra. Cleide Maria Anzil
- Secretaria Municipal de Assistência Social: Sra. Claudirene Patrício Piaia.



## Funcionamento da Ouvidoria

A Ouvidoria está à disposição da população para registrar e acompanhar manifestações recebidas por **Telefone, WhatsApp, E-mail, Web site** ou **presencialmente**. Todas as demandas são analisadas e encaminhadas aos setores competentes.

Conforme regulamentação vigente, a Ouvidoria entra em contato com o manifestante **no prazo máximo de cinco vinte (20) dias úteis**, comunicando o parecer ou, quando necessário, acordando a **prorrogação do prazo por mais dez (10) dias** para a devida resposta ou solução.

A Ouvidoria atua como um canal humanizado de comunicação entre a administração pública e os cidadãos, assegurando a **confidencialidade das informações** e promovendo o direito à participação cidadão.

## Providências Adotadas

### Manifestação encaminhada/Providências adotadas:

A manifestação foi registrada e encaminhada ao setor responsável para análise e providências cabíveis, dentro do prazo legal.

### Manifestação respondida pelo setor/Providências adotadas:

A resposta do setor responsável foi recebida e encaminhada ao manifestante por e-mail/telefone/aplicativo, finalizando o atendimento.

### Manifestação aguardando retorno do setor/Providências adotadas:

A demanda permanece em análise pelo setor competente. A Ouvidoria realizou acompanhamento e aguarda retorno dentro do prazo regulamentar.

### Manifestação com necessidade de complementação de dados/Providências adotadas:

O manifestante foi contatado para complementação das informações necessárias ao prosseguimento da análise. Aguardando retorno.

### Manifestação não pertence à esfera municipal/Providências adotadas:

Após análise, verificou-se que o assunto não compete ao Município. O manifestante foi orientado a procurar o órgão responsável.

### Denúncia improcedente / fato não constatado/Providências adotadas:

O setor responsável realizou vistoria/análise e não constatou irregularidades. A informação foi repassada ao manifestante, finalizando o caso.

### Encaminhamento externo/Providências adotadas:

A manifestação foi encaminhada ao setor/departamento competente para providências, conforme atribuições legais.

### Caso encerrado a pedido do manifestante/Providências adotadas:

O manifestante solicitou o encerramento da manifestação. Registro finalizado.



## Recomendações

### Recomendações ao setor responsável/Recomendação:

Que o setor responsável adote as providências cabíveis para resolução da demanda, observando os prazos legais e comunicando a Ouvidoria quanto às medidas tomadas.

### Recomendações de melhoria de processos/Recomendação:

Sugere-se ao setor que avalie a necessidade de melhorias nos fluxos internos, de forma a otimizar o tempo de resposta e garantir maior eficiência no atendimento ao cidadão.

### Recomendações sobre comunicação ao cidadão/Recomendação:

Recomenda-se que o setor intensifique a comunicação com o manifestante, informando o andamento das ações e esclarecendo eventuais dúvidas para garantir transparência.

### Recomendações preventivas/Recomendação:

Que sejam adotadas ações preventivas para evitar reincidência de situações semelhantes, incluindo orientação interna, reforço de procedimentos ou fiscalização.

### Recomendações de capacitação/Recomendação:

Sugere-se que a equipe responsável avalie a necessidade de capacitação específica relacionada ao tema, visando aprimorar a qualidade do atendimento e a execução dos serviços.

### Recomendações de fiscalização/Recomendação:

Recomenda-se intensificar a fiscalização no local ou situação indicada, com o objetivo de prevenir riscos e assegurar o cumprimento da legislação vigente.

### Recomendações quando há atraso na resposta/Recomendação:

Sugere-se ao setor responsável maior observância aos prazos previstos na legislação, a fim de evitar atrasos e garantir resposta tempestiva ao cidadão.

### Recomendações quando o problema é recorrente/Recomendação:

Recomenda-se que o setor adote medidas estruturais para evitar a reincidência do problema, considerando melhorias permanentes e ações de acompanhamento contínuo.

### Recomendações quando falta informação no processo/Recomendação:

Que sejam adequados os registros e fluxos internos, de modo a assegurar que todas as informações necessárias sejam devidamente incluídas no processo.



## **Agradecimentos**

A Prefeitura Municipal de Campo Novo do Parecis – MT, por meio da sua equipe de gestores e da Ouvidoria, agradece à população camponovense pela participação ativa, essencial para o aprimoramento da gestão pública e o desenvolvimento do nosso município.

Nosso compromisso permanece com a transparência, prestatividade e acessibilidade, visando sempre oferecer serviços públicos de qualidade, com respeito e atenção a todos os cidadãos.

Campo Novo do Parecis - MT, 31 de Dezembro de 2025.

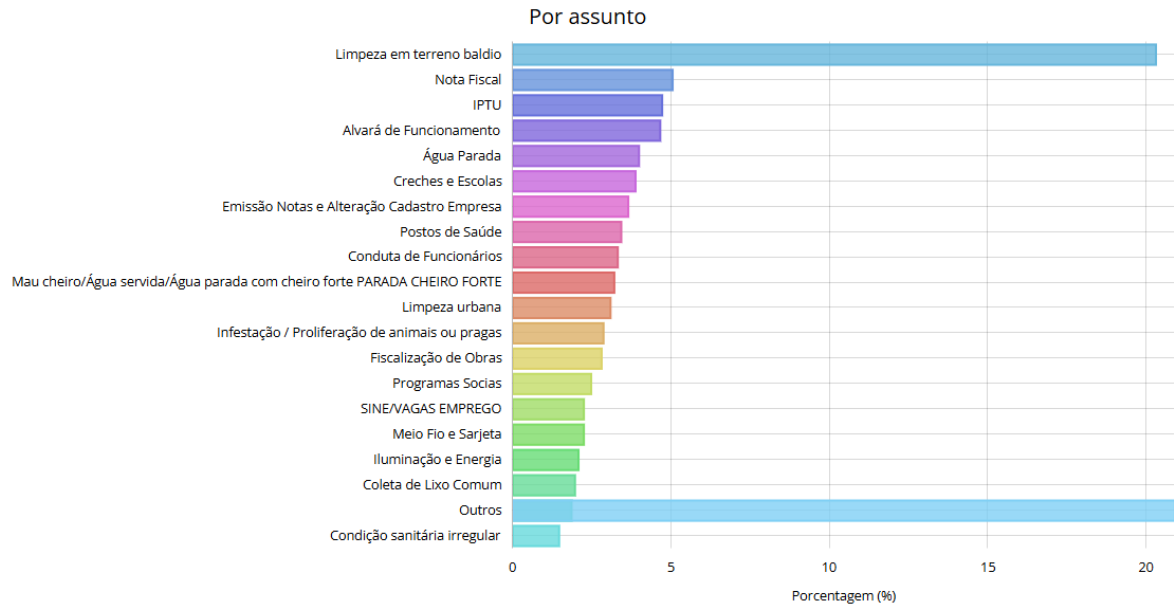
**EDILSON ANTONIO PIAIA**  
Prefeito Municipal

**CEZAR ANDRADE MARQUES DE AZEVEDO**  
Secretario Municipal de Administração

**GUSTAVO ELIENAI CARDOSO DE SOUZA**  
Ouvidor Municipal



## Quantitativo de Manifestações Abertas por Assunto - 01/01/2025 ate 31/12/2025



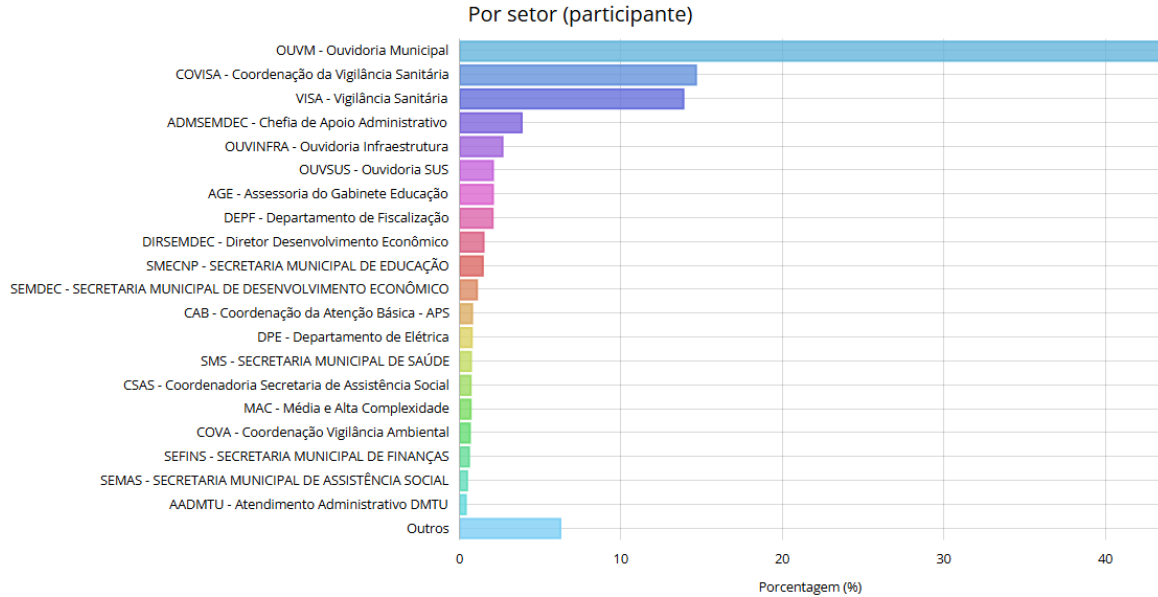
### Principais assuntos

Copiar dados

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Limpeza em terreno baldio	362	20.29
Nota Fiscal	90	5.04
IPTU	84	4.71
Alvará de Funcionamento	83	4.65
Água Parada	71	3.98
Creches e Escolas	69	3.87
Emissão Notas e Alteração Cadastro Empresa	65	3.64
Postos de Saúde	61	3.42
Conduta de Funcionários	59	3.31
Mau cheiro/Água servida/Água parada com cheiro forte PARADA CHEIRO FORTE	57	3.2



## Quantitativo de Manifestações Abertas por Setor - 01/01/2025 ate 31/12/2025



### Principais setores

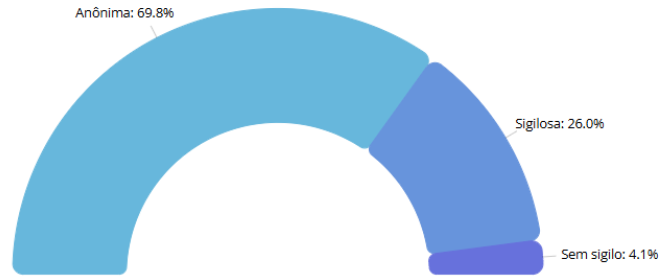
Copiar dados

Setor	Total	Porcentagem (%)
OUVM - Ouvidoria Municipal	1784	43.37
COVISA - Coordenação da Vigilância Sanitária	601	14.61
VISA - Vigilância Sanitária	569	13.83
ADMSEMDEC - Chefia de Apoio Administrativo	157	3.82
OUVINFRA - Ouvidoria Infraestrutura	108	2.63
OUVSUS - Ouvidoria SUS	84	2.04
AGE - Assessoria do Gabinete Educação	84	2.04
DEPF - Departamento de Fiscalização	83	2.02
DIRSEMDEC - Diretor Desenvolvimento Econômico	60	1.46
SMECNP - SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO	58	1.41



## Quantitativo de Manifestações por Identificação - 01/01/2025 ate 31/12/2025

Por identificação



Por identificação

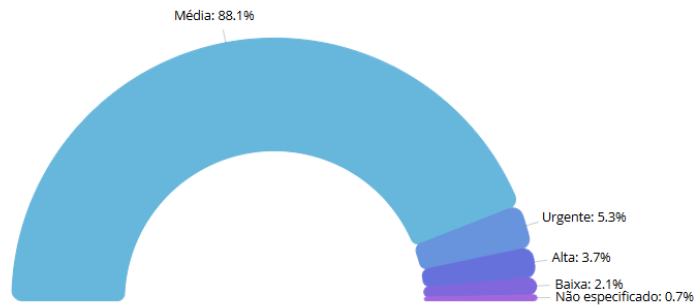
Copiar dados

Identificação	Total	Porcentagem (%)
Anônima	1246	69.84
Sigilosa	464	26.01
Sem sigilo	74	4.15



## Quantitativo de manifestações abertas por prioridade - 01/01/2025 ate 31/12/2025

Por prioridade



Por prioridade

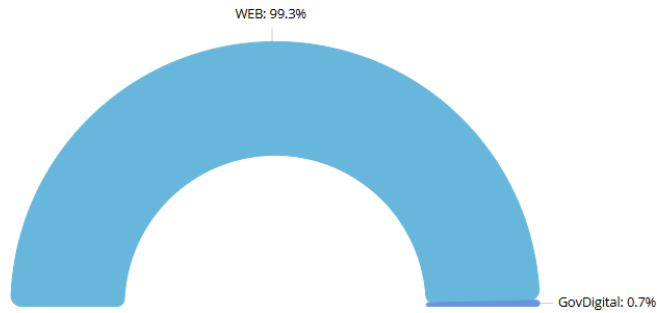
Copiar dados

Prioridade	Total	Porcentagem (%)
Média	1572	88.12
Urgente	95	5.33
Alta	66	3.7
Baixa	38	2.13
Não especificado	13	0.73



## Quantitativo de Manifestações Abertas por Método de Origem - 01/01/2025 ate 31/12/2025

Por método de origem



Por método de origem

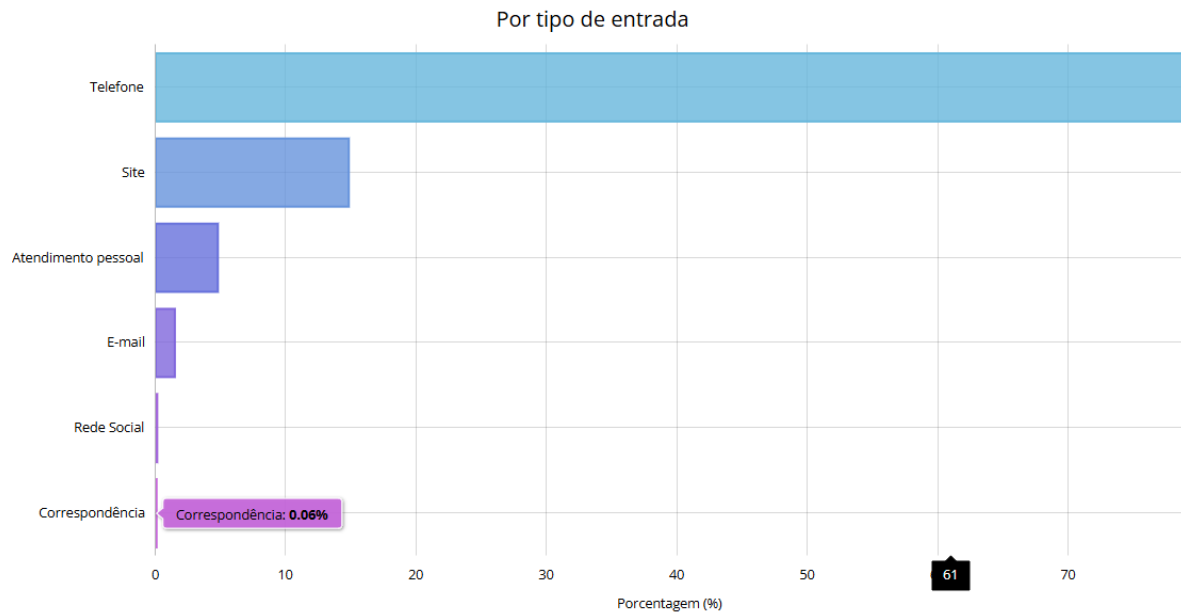
Copiar dados

Método de origem	Total	Porcentagem (%)
WEB	1771	99.27
GovDigital	13	0.73





## Quantitativo de Manifestações Abertas por Tipo de Entrada - 01/01/2025 ate 31/12/2025



Por tipo de entrada

Copiar dados

Tipo de entrada	Total	Porcentagem (%)
Telefone	1406	78.81
Site	264	14.8
Atendimento pessoal	85	4.76
E-mail	26	1.46
Rede Social	2	0.11
Correspondência	1	0.06



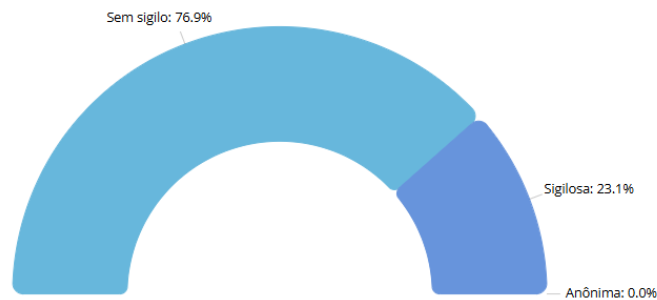
## Quantitativo de Pedidos de E-SIC - 01/01/2025 ate 31/12/2025

### Principais assuntos

Copiar dados

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Pedido	13	100

### Por identificação

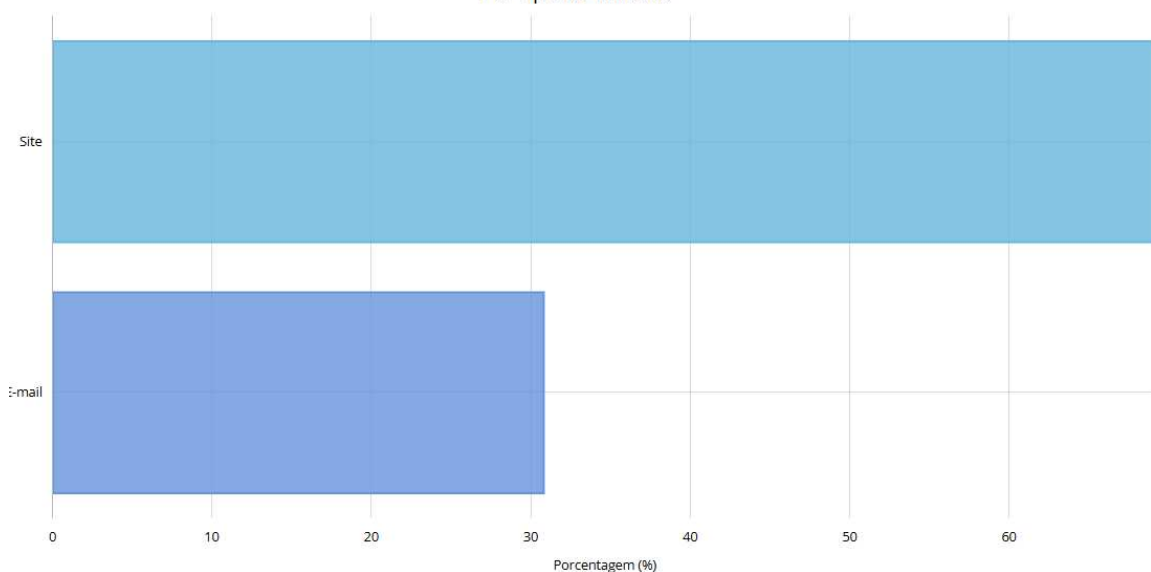


### Por identificação

Copiar dados

Identificação	Total	Porcentagem (%)
Sem sigilo	10	76.92
Sigilosa	3	23.08
Anônima	0	0

### Por tipo de entrada



### Por tipo de entrada

Copiar dados

Tipo de entrada	Total	Porcentagem (%)
Site	9	69.23
E-mail	4	30.77



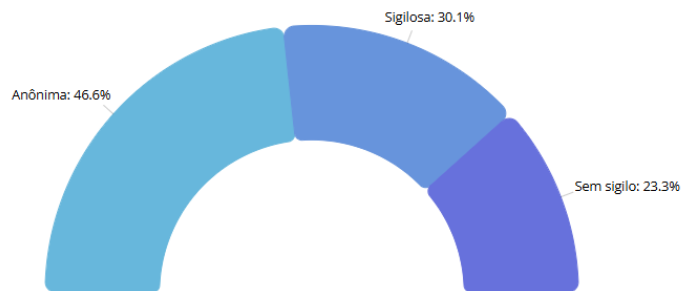
## Quantitativo de Manifestações do Hospital Municipal - 01/01/2025 ate 31/12/2025

Principais assuntos

Copiar dados

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Hospital	13	100

### Por identificação

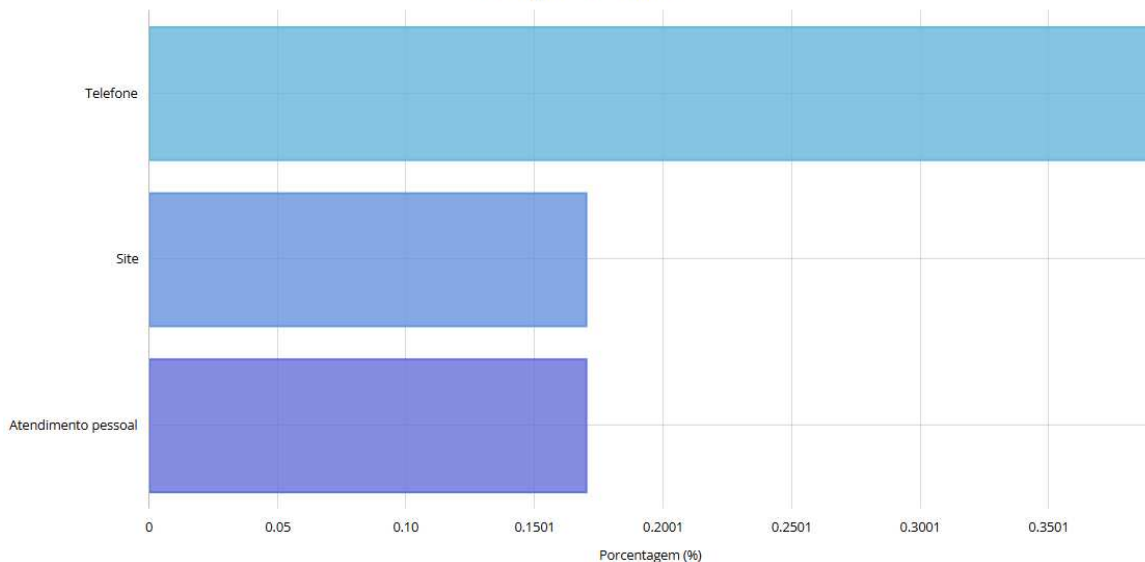


Por identificação

Copiar dados

Identificação	Total	Porcentagem (%)
Anônima	6	0.34
Sigilosa	4	0.22
Sem sigilo	3	0.17

### Por tipo de entrada



Por tipo de entrada

Copiar dados

Tipo de entrada	Total	Porcentagem (%)
Telefone	7	0.39
Site	3	0.17
Atendimento pessoal	3	0.17



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 396B-69CF-E229-97F5

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ GUSTAVO ELIENAI CARDOSO DE SOUZA (CPF 103.XXX.XXX-00) em 05/01/2026 11:21:26  
GMT-04:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ EDILSON ANTONIO PIAIA (CPF 390.XXX.XXX-91) em 05/01/2026 14:24:31 GMT-04:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ CEZAR ANDRADE MARQUES DE AZEVEDO (CPF 285.XXX.XXX-00) em 07/01/2026 07:43:28  
GMT-04:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Esta versão de verificação foi gerada em 07/01/2026 às 08:43 e assinada digitalmente pela 1Doc para garantir sua autenticidade e inviolabilidade com o documento que foi assinado pelas partes através da plataforma 1Doc, que poderá ser conferido por meio do seguinte link:

<https://camponovodoparecis.1doc.com.br/verificacao/396B-69CF-E229-97F5>