



OUVIDORIA MUNICIPAL DE **NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO** **MT**

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL 2025

NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO - MT

MAIO DE 2026

Ouvidoria Municipal de Nossa Senhora do Livramento - MT

Gestão de 2025

Thiago Gonçalo L. de Almeida
Prefeito Municipal

Thiago Gonçalo L. de Almeida
Vice-Prefeito

Robson Ortiz
Auditor Interno

Jodirce Gonçalves Faria Miranda
Secretária Municipal Administração e Planejamento

Emanuel Arcanjo da Silva
Secretário Municipal Finanças

Stefanne Carolynne Pereira Silva
Secretária Municipal de Saúde

Gonçalina Eva Almeida de Santana
Secretária Municipal de Educação

Lucienio Batista da Silva
Secretário de Secretaria Municipal de Agricultura,
Desenvolvimento Rural e Meio Ambiente

Sérgio Augusto de Almeida Barros
Secretário Municipal de Obras e Infraestrutura

José Augênio de Almeida Maciel
Secretário Municipal de Cultura e Turismo

Elizabeth Leite de Oliveira Teodoro
Secretária Municipal de Assistência Social

Heladio Mendes de Campos Maciel
Secretário Municipal de Governo

Leandro Arruda
Secretário Municipal de Cidades

Sumário

1.	Introdução.....	4
2.	Resumo Estatístico do Exercício 2025.....	5
3.	Canais de Comunicação.....	5
4.	Quando necessito utilizar a Ouvidoria?.....	7
5.	Tipos de Manifestações.....	8
6.	Relatório de Gestão.....	10
7.	Quantidade de manifestações recebidas:.....	10
8.	Análise dos Pontos Recorrentes:.....	13
9.	Providências adotadas pela administração.....	13
10.	Das Manifestações.....	14
11.	Das Atividades Desenvolvidas.....	15
12.	Disposições finais e propostas de melhorias.....	17



1. Introdução

No que se trata o art. 14, I e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - CDU) e Nota Técnica n.º 2/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - TCE/MT, apresentamos o Relatório Geral Anual 2025 da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento - MT, referente ao período de janeiro a dezembro de 2025.

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

O presente Relatório visa informar o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Por fim, após elaboração do presente Relatório, este será encaminhado a autoridade máxima do órgão e disponibilizado integralmente via internet através do link:

<https://ouvidoria.nossasenhoralivramento.mt.gov.br/Relatorio-estatistico/Relatorios-anuais/>

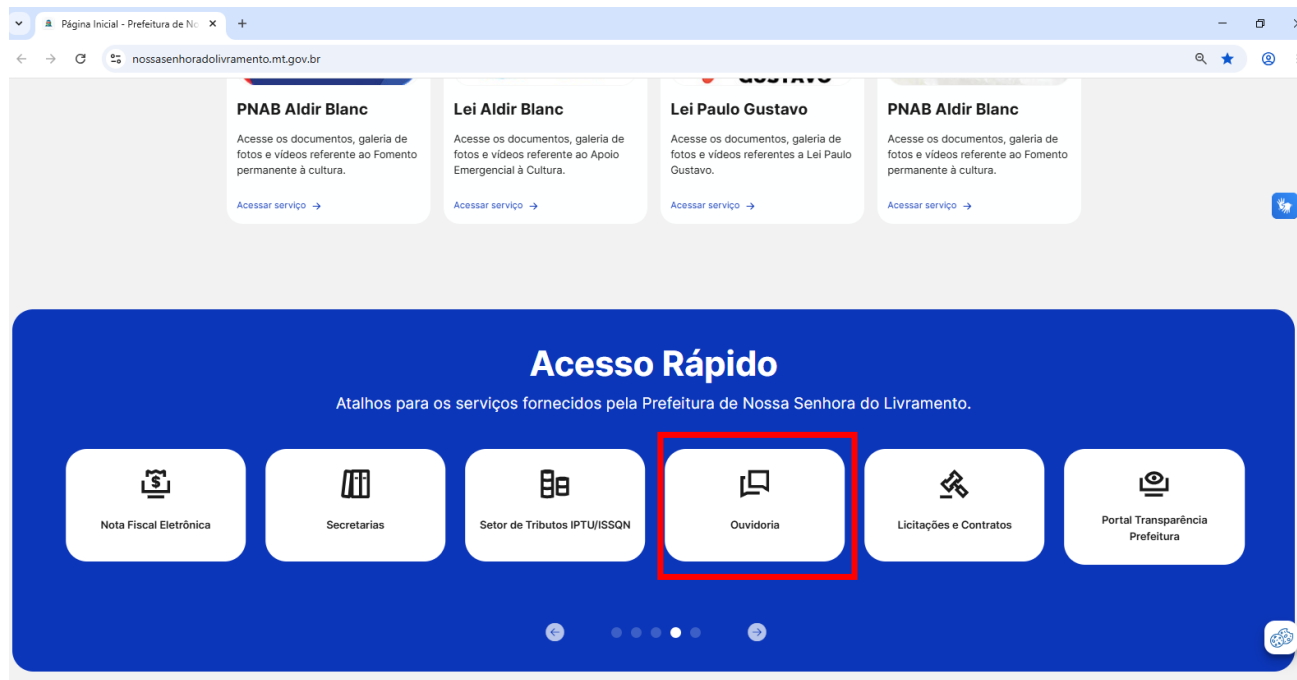
2. Resumo Estatístico do Exercício 2025

Indicadores de Desempenho	Total Absoluto
Total de Manifestações Recebidas	231
Manifestações Concluídas (Resolutividade)	209
Registros Sem Resposta (Passivo Crítico)	21
Manifestações Respondidas com Atraso	53
Taxa de Resolutividade Final	90,8%

Sob o prisma da Lei 13.460/2017, a existência de 21 manifestações sem qualquer resposta e 53 respondidas fora do prazo legal representa um passivo administrativo alarmante. Este cenário configura um gargalo na descentralização das respostas, evidenciando que as secretarias finalísticas não estão cumprindo a janela estatutária de 15 a 30 dias.

3. Canais de Comunicação

Informamos que os Canais de Atendimento da Ouvidoria Municipal de Nossa Senhora do Livramento - MT estão acessíveis através de:



a) **Online:** pelo link

<https://ouvidoria.nossasenhoradolivramento.mt.gov.br/Manifestacao/>

- onde o usuário poderá inserir uma nova solicitação:

Cadastre sua Manifestação

Tipo de contato

Identificado
Anônimo

Tipo de manifestação

Consulta
Denúncia
Dúvida
Elogio
Reclamação
Solicitação
Sugestão

Nome

E-mail

Telefone

Estado

Mato Grosso ▾

Cidade

Cuiabá ▾

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.

Sua manifestação

Escreva aqui o que deseja falar

- e também **consultar** uma manifestação já cadastrada e poder acompanhar as devidas respostas e/ou soluções:

Consultar Manifestação

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

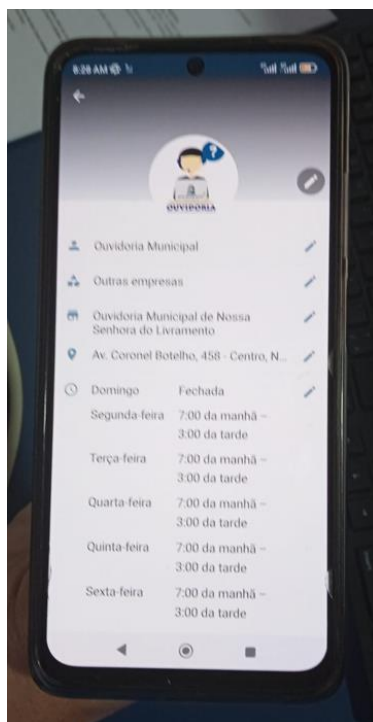
Código de Atendimento

Digite seu código de atendimento

Esqueceu seu código de atendimento?

Consultar
Limpar

b) Telefone: (65) 99958-6345 – WhatsApp.



c) E-mail Institucional:

`ouvidoria@nossasenhoradolivramento.mt.gov.br`

d) Correspondência:

Rua Coronel Botelho - n.º 458, Centro,
Nossa Senhora do Livramento - MT, CEP: 78.170-000

e) Atendimento Presencial:

Rua Coronel Botelho - n.º 458, Centro,
Nossa Senhora do Livramento - MT, CEP: 78.170-000
Ao Lada Brigada Municipal

1.2 Horário de Atendimento

Das 07h00min às 12h00min e das 13h00min às 16h00min de
Segunda à sexta-feira.

4. Quando necessito 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 e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Vale lembrar que na Lei n.º 13.460, em seu Capítulo II, Art. 10 diz:

"... A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterà a identificação do requerente."

Onde em nenhuma hipótese será recusado o recebimento da manifestação, conforme Lei n.º 13.460/2017 em seu Capítulo III, Art. 11.

"...Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público."

5. Tipos de Manifestações

De acordo com o Decreto Federal n° 9.492/2018, o Usuário de Serviço Público poderá manifestar através de:

a) **Reclamação** - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização;

- 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 idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;
- e) **Solicitação de Providências**– pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;
- f) **Solicitação de Acesso à Informação e/ou Documentos** – pedido contendo a identificação do requerente e a especificação da informação requerida (art. 9º da Lei Federal nº 12.527/2011) .

6. Relatório de Gestão

Compete a Ouvidora, com vistas à realização de seus objetivos, elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações acerca das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (art. 14, I da Lei n.º 13.460/2017).

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

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

7. Quantidade de manifestações recebidas:

Levando em consideração ao número de manifestações recebidas, em todos os meios disponíveis apresentados, totalizaram 231 Manifestações, desse montante, tiveram 33 solicitações sem resposta no primeiro momento, ou seja, encaminhada originalmente ao seu setor, pedindo o respectivo prazo de resposta a ser encaminhada a Ouvidoria Municipal, não tivemos resposta, porém, foi solicitado através de Reiteração de C.I vale lembrar que todas reiterações de C.I foram encaminhadas ao Prefeito Municipal para ciência e pedindo providências quanto a manifestação não respondida. Somente assim, que obtivemos resposta, considerando essas todas reiterações realizadas no ano de 2025, apenas 12 manifestações foram respondidas somente através de Reiteração de C.I as outras 21 não teve resposta de forma alguma, **levando com conta que as 231 manifestações são de diversos assuntos do tipo**

Denúncia, Reclamação e Solicitação. Vale lembrar que todas as manifestações apresentadas, foram encaminhadas ao setor referente ao pedido solicitado.

Quanto a quantidade geral de manifestações recebidas durante o período de janeiro a dezembro de 2025, somando as Manifestações do Sistema de Ouvidoria com outros meios de comunicação, WhatsApp, Ligação e Presencialmente, totalizaram 231 Manifestações, VEJAMOS NO INFOGRÁFICO ABAIXO:

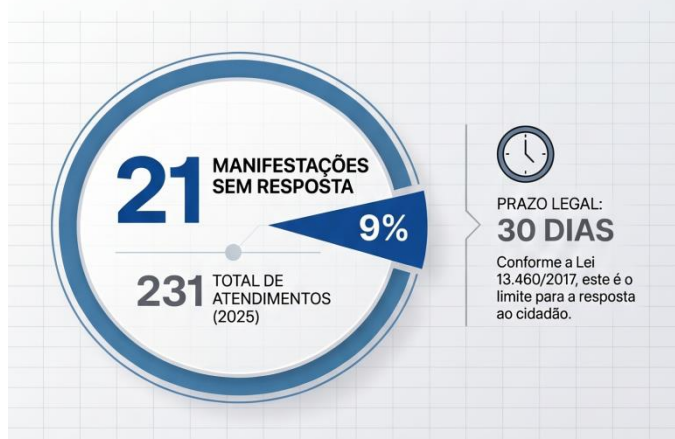
Relatório de Atividades: Ouvidoria Municipal 2025

Este relatório consolida os dados da Ouvidoria de Nossa Senhora do Livramento em 2025, monitorando o fluxo de reclamações, denúncias e solicitações direcionadas às diversas secretarias municipais para medir a eficiência do serviço público.

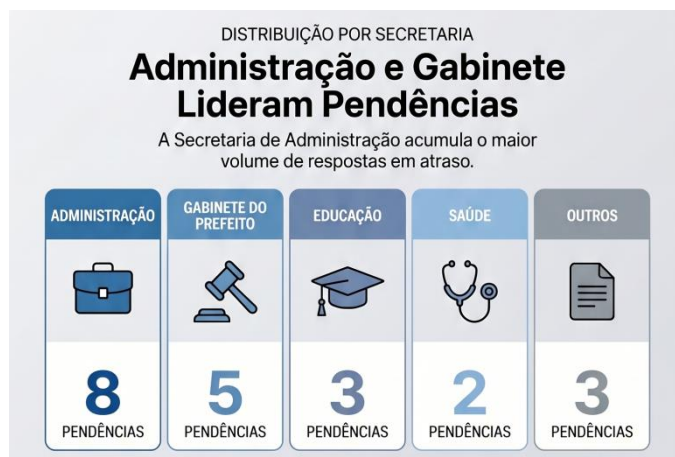


Transparência Ativa: Manifestações Sem Resposta (Exercício 2025)

Panorama das solicitações cidadãs pendentes, incentivando a conformidade com os prazos legais de resposta.



Do total de 231 manifestações, 21 não foram respondidas, mesmo solicitada reiteração de C.I junto com o Prefeito Municipal e originalmente encaminhada ao setor competente, dentre elas **08 foram encaminhadas originalmente para a Secretaria Municipal de Administração e Planejamento**, 05 ao Gabinete do Prefeito, 03 a Secretaria Municipal de Educação, 02 a Secretaria Municipal de Saúde, 01 a Secretaria Municipal de Obras, 01 a Fiscal de Obras e Postura e 01 a Equipe de Vigilância Sanitária, vale lembrar que houve o conhecimento de cada responsável pela Secretaria em que foi encaminhada a manifestação, porém não chegou a ouvidoria nenhuma resposta.



8. Análise dos Pontos Recorrentes:

Em análise dos pontos recorrentes das solicitações encaminhadas durante o período apresentado, observa-se 3 maiores pontos recorrentes, são eles: **47 Solicitações de Informações do setor de Tributos, 12 Reclamações sobre Servidor no geral e 11 Denúncias sobre Lote Abandonado.**

9. Providências adotadas pela administração

Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

As informações que constituírem Comunicações de Irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao setor da administração pública competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, lembrando que independente da identificação do usuário, seja ele, anônimo, identificado quem que for pedido sigilo na manifestação, que na Lei n.º 13.460/2017 em seu Capítulo III, Art. 10, parágrafo 1º diz:

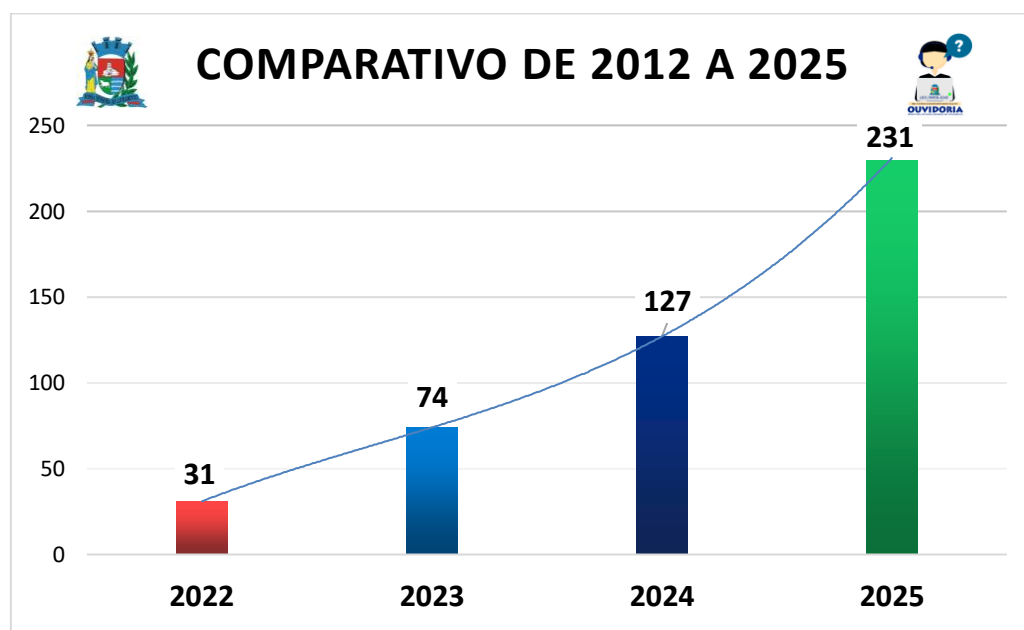
" A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação"

Se tratando das providências adotadas pela administração no geral, 91% manifestações foram tratadas pelo seu setor responsável em que a recebeu encaminhamento da Ouvidoria Municipal, e 9% não tiveram nenhum retorno da secretaria

responsável, ou seja 21 manifestações citadas no tópico 6 não tiveram o devido tratamento pelo seu setor, a qual foi destinado.

10. Das Manifestações

No que se refere a promoção da participação do usuário (art. 13, I), o Relatório Geral de Manifestação (quadro abaixo) vem demonstrar a forma crescente em relação ao número de manifestações encaminhadas, quais sejam:



Desta forma, fica demonstrado no gráfico acima de que houve **crescimento significativo de 104 manifestações**, referente ao período de 2024 a 2025, ou seja, houve a **promoção de participação do usuário reflexo do aumento de 81%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal.

Além de promover a participação dos usuários de serviços públicos, podemos destacar a diversidade da demanda em determinado período nos tipos/motivos das manifestações encaminhadas, vejamos abaixo:

Transparência Ativa: Relatório de Manifestações da Ouvidoria (2025)

Este infográfico resume 231 manifestações registradas na Ouvidoria Municipal durante o ano de 2025. Os dados refletem o engajamento da população com a administração pública, categorizando as interações para identificar as principais necessidades e áreas de atenção do município.



11. Das Atividades Desenvolvidas

- A divulgação do trabalho da Ouvidoria Municipal de Nossa Senhora do Livramento – MT, vem sendo realizado por meio do WhatsApp principal, encaminhando o "banner" principal, porém, quando alguém se direcionar ao setor de Ouvidoria, é disponibilizado um papel impresso em tamanho reduzido, com informações do número principal, bem como passo a passo de como realizar o acesso do Sistema de Ouvidoria, vejamos:



- Durante todo o período de 2025, disponibilizado também, na entrada principal da Prefeitura Municipal o “Banner” contendo as informações de acesso a Ouvidoria, vejamos:



12. Disposições finais e propostas de melhorias

Em análise dos pontos recorrentes no tópico 7, em primeiro lugar fica solicitação de informações do setor de Tributos com 47 manifestações, em segundo lugar com 12 manifestações, fica Reclamações sobre Servidor no geral e em terceiro lugar fica Denúncias sobre Lote Abandonado com 11 manifestações. Outro ponto relevante que influencia principalmente no pleno atendimento da Ouvidoria Municipal, é que dentre as 231 manifestações, 53 não foram respondidas no prazo estabelecido pela Ouvidoria, encaminhada diretamente a Secretaria, tendo que a Ouvidoria fazer uma Reiteração ao Prefeito Municipal para que tome conhecimento da falta de resposta, somente assim é que chegou uma resposta a Ouvidoria, porém 21 destas Manifestações não foram respondidas de nenhuma forma a Ouvidoria Municipal.

Lembrando que todas as Comunicações Internas da Ouvidoria Municipal, é encaminhada com uma observação de prazo para resposta, **ressaltando que a decisão administrativa será encaminhada ao usuário final no prazo de 30 dias**, prorrogável uma única vez, por igual período, que no Art. 16, do Capítulo IV, da Lei 13.460/2017, diz.

"A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período."

Desta forma, como proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias, COMO:

- **Criar um mutirão integrado entre a Vigilância Sanitária e o setor de Fiscalização de Posturas para mapear,**

notificar os proprietários de terrenos baldios que descumprem o código de posturas municipal. Adicionalmente, sugere-se a criação de um canal rápido (via WhatsApp ou sistema digital integrado) focado exclusivamente nesse tema para dar respostas mais ágeis ao cidadão.

- Implementar um Fluxo de Urgência para Manifestações Reiteradas. O sistema deverá alertar automaticamente os Secretários Municipais quando uma demanda for solicitada pela segunda VEZ, visando eliminar o índice de 53 atrasos e garantindo a resposta imediata aos casos críticos.

- Desenvolver campanhas informativas específicas sobre e procedimentos tributários básicos. O objetivo é reduzir a carga de "Solicitações de Informação" simples, permitindo que a equipe de Ouvidoria foque em casos complexos e denúncias.

- Focar na modernização tecnológica para corrigir a latência entre o banco de dados e os cabeçalhos do sistema. A meta é alcançar 100% de digitalização e assegurar que as 21 manifestações hoje sem resposta sejam zeradas no ano de 2026.

Este relatório reafirma o compromisso da Ouvidoria Municipal de Nossa Senhora do Livramento com a transparência e a eficiência na gestão pública. Reconhecemos os desafios expostos pelos números, especialmente no que tange aos prazos das secretarias, mas reiteramos que o diagnóstico preciso é o primeiro passo para a melhoria do serviço prestado ao cidadão. A Ouvidoria segue firme como o elo fundamental entre a voz da sociedade e a tomada de decisão administrativa, através de seu Coordenador da Ouvidoria, servidor efetivo ocupante do cargo de Coordenador da Ouvidoria, devidamente designado para a função, através da portaria 44/2025, publicada no Diário da AMM no dia

15/01/2025, vem à presença de Vossa Excelência para ENCAMINHAR o presente Relatório de Gestão Anual de 2025, de forma consolidada.

É o nosso Relatório.

Atenciosamente,

Nossa Senhora do Livramento - MT, 16 de julho de 2026.

Maykon de Freitas Oliveira
Coordenador da Ouvidoria
Portaria 44/2025



MUNICÍPIO DE NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO

RUA AV CORONEL BOTELHO, Nº 458 - CENTRO - CNPJ: 03.507.514/0001-26

NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO/MT - CEP 78.170-000

FONE: (65) 3351-1191



CÓDIGO DE ACESSO

5C84F86523A94736912053CEA64C583E

VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS

Este documento foi assinado digitalmente/eletronicamente pelos seguintes signatários nas datas indicadas

Para verificar a validade das assinaturas acesse o link abaixo

<https://nossasenhoradolivramento.flowdocs.com.br/public/assinaturas/5C84F86523A94736912053CEA64C583E>