



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA BRASILÂNDIA - MT

CONTROLE INTERNO DO MUNICIPIO

SISTEMA DE OUVIDORIA - SOV

OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - 2024



NOVA BRASILÂNDIA - MT - JANEIRO DE 2025



CONTROLE INTERNO DO MUNICÍPIO

Av. Vereador Genival Nunes Araújo,
993, Centro - Nova Brasilândia/MT,
CEP: 788.578-000
ouvidoria@novabrasilandia.mt.gov.br

Ouvidoria do Poder Executivo Municipal

Equipe Técnica

VENICIOS DE ARAUJO VENTURA

Controlador Interno

AMANDA REGINA SILVA COSTA

OUVIDORA MUNICIPAL

Gestão de 2024

MAURIZA AUGUSTA DE OLIVEIRA

Prefeita Municipal

ROSIVAN FRANCISCO DE CAMPOS

Vice-Prefeito

JEOLLI CERUTTI AMORIM

Secretária Municipal de Gestão,
Planejamento e Finanças

REGINA PEREIRA BEZERRA

Secretaria Municipal de Trabalho,
Assistência Social e Habitação

JULIANA RITTA SOUZA BASSETO

Secretária Municipal de Saúde

JUNIOR APARECIDO DE OLIVEIRA

Secretária Municipal de Educação,
Cultura, Esporte e Lazer

RENATO PEREIRA DE SOUZA

Secretário Municipal de Agricultura, Meio Ambiente,
Indústria, Comércio, Serviços e Turismo

VANDUIR JESUS MACHADO

Secretário Municipal de Infraestrutura
e Serviços Públicos



CONTEÚDO

1. Introdução	04
2. Canais de Comunicação.....	05
a) Ouvidoria On Line.....	05
b) WhatsApp	06
c) E-mail Institucional.....	06
d) Correspondência.....	06
e) Presencial	06
f) Horário de Atendimento	06
"quando?" e "como?" utilizar a Ouvidoria.....	07
Tipos de Manifestações.....	07
a) Reclamação	07
b) Denúncia	08
c) Elogio	08
d) Sugestão	08
e) Solicitação de Providências	08
f) Solicitação de acesso a Informação e/ou Documentos	08
3. Da Base legal	09
Lei de Criação da Ouvidoria.....	09
4. Relatório de Gestão.....	10
Conceito e Base Legal.....	10
Quantidade de manifestações recebidas.....	10
Tipos de Manifestação	10
5. Considerações Finais	11
Das atribuições precípuaas	11



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 Nova Brasilândia - MT, referente ao período de **janeiro a dezembro de 2024**.



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 **numero de manifestações** recebidas no ano anterior.

Por fim, após elaboração do presente Relatório, este DEVERÁ ser encaminhado a **autoridade máxima** do órgão (Prefeita Municipal) e disponibilizado integralmente na **internet**, conforme o link abaixo:

[https:// ouvidoria@novabraslandia.mt.gov.br/Relatorio-estatistico/Relatorios-geral/](https://ouvidoria@novabraslandia.mt.gov.br/Relatorio-estatistico/Relatorios-geral/)



2. Canais de Comunicação

Informa-se que os **Canais de Atendimento** da Ouvidoria Municipal de Nova Brasilândia - MT podem ser acessados através de:



a) **On line** através do link ouvidoria.novabrasilandia.mt.gov.br/Manifestacao/

- onde o usuário poderá **consultar** uma manifestação já cadastrada:

Consultar Manifestação

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

Código de Atendimento

Esqueceu seu código de atendimento?

- ou **cadastrar nova** manifestação:

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 caractere especial.
Formato suportado: somente em pdf e xls, para imagens formato suportado é de até 100.

Sua manifestação

Escreva aqui o que deseja falar

Este sistema é protegido pelo reCaptcha e está sujeito à Política de Privacidade e aos Termos de Uso do Google



b) Telefone: (66) 9 81294149- WhatsApp.



c) E-mail Institucional:



ouvidoria@novabraslandia.mt.gov.br

d) Correspondência:



Avenida Vereador Genival Nunes de Araujo -
993, Centro,
Nova Brasilândia - MT, CEP: 78.860-000

e) Atendimento **Presencial**:



Avenida Vereador Genival Nunes de Araujo -
993, Centro,
Nova Brasilândia - MT -

f) Horário de Atendimento



das 07 às 11 das 13 às 17 horas
de Segunda à Sexta-feira

"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 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.



Tipos de Manifestações

De acordo com o Decreto Federal nº 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 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 e a especificação da informação requerida (art. 9º da Lei Federal nº 12.527/2011).



3.DA BASE LEGAL

Da Lei de Criação da Ouvidoria

- **LEI N° 520, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2013** - Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Nova Brasilândia-MT e dá outras providencias.

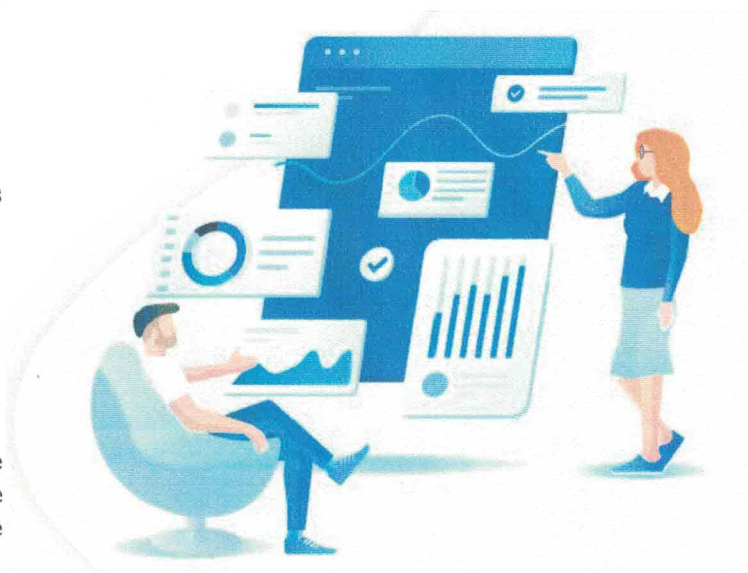
4. RELATÓRIO DE GESTÃO

Conceito e Base Legal

Compete às ouvidorias, com vistas à realização de seus objetivos, elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar

as informações acerca das manifestações encaminhadas

usuários de serviços públicos, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (art. 14, I da Lei nº 13.460/2017).



O relatório de gestão deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e eventuais providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas

Por fim, o Relatório (art. 15 da Lei nº 13.460/2017)

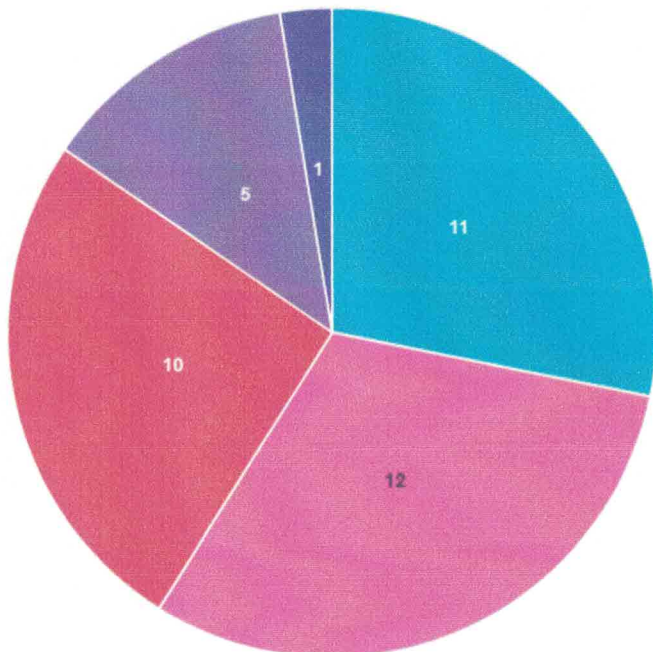
de Gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

5. Quantidade de manifestações recebidas de janeiro a dezembro de 2024 (39)

Tipos de manifestação

Relatório de 2024 por tipo de Manifestação

Consulta Denúncia Reclamação Solicitação Pedido de Acesso à Informações

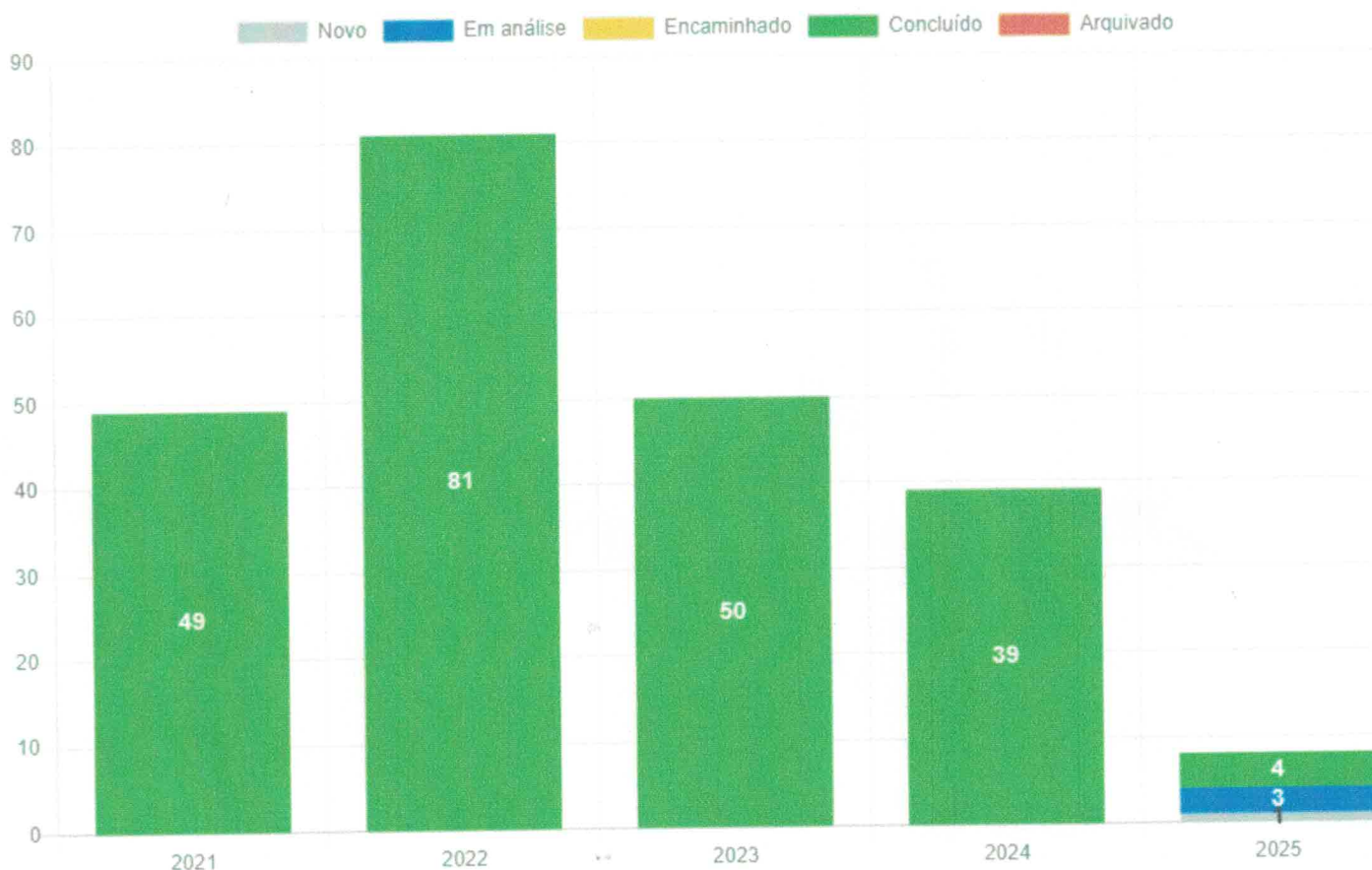


5. Considerações Finais

Das atribuições precípua

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

Relatório Geral de Manifestação



Desta forma, fica demonstrado no gráfico acima de que houve **uma diminuição** significativo de **11 (onze) manifestações**, referente ao período de 2023 a 2024, ou seja, nos últimos anos houveram uma menor participação do usuário refletindo a diminuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Por todo exposto, a Ouvidoria Pública da Prefeitura Municipal de Nova Brasilândia - MT, através de sua Ouvidora, servidor comissionado ocupante do cargo de Ouvidor Municipal, devidamente designado para a função, vem à presença de Vossa Excelência para **ENCAMINHAR** o presente **Relatório de Gestão Anual de 2024**, de forma consolidada, o qual deverá ser disponibilizado integralmente link, nos moldes do art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 - Código de Defesa



dos Usuários de Serviços Públicos.

É o nosso Relatório.

Atenciosamente,

Nova Brasilândia MT, 01 de janeiro de
2025.

Amanda Regina Silva Costa
Ouvidora municipal
Matrícula n° 756

Venícios de Araujo Ventura
Controlador interno
Matrícula n° 605