



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA - MT

OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - 2024



NOVA GUARITA, 28 DE FEVEREIRO DE 2025

1

E-mail: [prefeitura@novaguarita.mt.gov.br](mailto:prefeitura@novaguarita.mt.gov.br) - Home page: [www.novaguarita.mt.gov.br](http://www.novaguarita.mt.gov.br)



## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. DA BASE LEGAL.....	4
4. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	4
5. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO.....	6
6. RELATÓRIO DE GESTÃO.....	7
7. DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES.....	9
8. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.....	9
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10

2



## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO EXERCÍCIO 2024

### 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município - OGM apresenta o Relatório Anual de Gestão da Prefeitura Municipal de Nova Guarita – MT, contendo os resultados referentes ao exercício de 2024, em cumprimento ao que estabelece o art. 14, inciso II, e o art. 15 da Lei nº 13.460/2017.

A OGM é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Controladoria Geral do Município, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios, consulta e dúvidas, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

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 número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos (tipos), a análise dos pontos recorrentes (reiteradas) e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

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

<https://ouvidoria.novaguarita.mt.gov.br/Relatorio-estatistico/>

### 2. OBJETIVO

O objetivo deste relatório é apresentar dados e informações sobre as manifestações recebidas por meio dos canais disponíveis da Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Nova Guarita – MT, onde constará a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos durante o ano de 2024. Dessa forma, podendo ser analisado quais foram os tipos de manifestação mais requisitadas e fazer um comparativo de um ano para o outro.

Segundo art. 14 inciso II, da Lei 13.460/2017, com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15, o relatório de gestão de que trata o inciso II deverá indicar, ao menos:

3

E-mail: [prefeitura@novaguarita.mt.gov.br](mailto:prefeitura@novaguarita.mt.gov.br) - Home page: [www.novaguarita.mt.gov.br](http://www.novaguarita.mt.gov.br)



# Estado de Mato Grosso

## Prefeitura Municipal de Nova Guarita

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

As ouvidorias municipais têm como função garantir a participação cidadã e o acesso à administração pública, recebendo, registrando e tratando manifestações da população. Seguindo os seguintes passos:

- a) **Recebimento e Registro:** A ouvidoria recebe as manifestações por diversos meios, como presencialmente, por telefone, e-mail ou formulários online. Todas as manifestações são devidamente registradas, gerando um número de protocolo para acompanhamento.
- b) **Classificação:** As manifestações são classificadas quanto ao tipo (sugestão, reclamação, denúncia, elogio) e sua relevância, e em alguns casos, também são separadas conforme sua urgência.
- c) **Análise e Apuração:** A ouvidoria pode realizar uma análise preliminar sobre a natureza da manifestação, verificando a legalidade e a veracidade das informações. Quando necessário, as manifestações são encaminhadas aos órgãos ou secretarias competentes para apuração e solução do problema.
- d) **Acompanhamento:** A ouvidoria deve acompanhar o andamento das manifestações, garantindo que as respostas sejam oferecidas dentro de um prazo estipulado. Caso haja necessidade de intervenção em processos administrativos, ela pode agir para facilitar a resolução.
- e) **Resposta ao Manifestante:** A administração pública, por meio da ouvidoria, deve garantir uma resposta ao cidadão que fez a manifestação. Essa resposta pode ser feita por telefone, e-mail ou outro meio de contato previamente estabelecido.

Essas providências garantem que a administração pública atenda de forma eficiente e transparente às demandas da sociedade, promovendo a participação ativa do cidadão na melhoria dos serviços municipais.

### 3. DA BASE LEGAL

**Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017** - dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**Lei Municipal nº 455, de 22 Maio de 2013** - Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Nova Guarita e dá outras providências. Disponível no Link:

<https://leismunicipais.com.br/a/mt/n/nova-guarita/lei-ordinaria/2013/46/455/lei-ordinaria-n-455-2013-dispoe-sobre-a-criacao-da-ouvidoria-do-municipio-de-nova-guarita-e-da-outras-providencias?q=455>

**Portaria de Nomeação nº 381/2023** – Regulamenta as atividades do sistema de Ouvidoria Municipal sendo atribuídas a servidora pública municipal Sr.<sup>a</sup> Tatiane Trevisol Burgrever.

### 4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Os Canais de Atendimento da Ouvidoria Municipal de Nova Guarita – MT podem ser acessados através de:

- a) **Ouvidoria Online**, através do link: <https://ouvidoria.novaguarita.mt.gov.br/>
  - onde o usuário poderá consultar uma manifestação já cadastrada:

E-mail: [prefeitura@novaguarita.mt.gov.br](mailto:prefeitura@novaguarita.mt.gov.br) - Home page: [www.novaguarita.mt.gov.br](http://www.novaguarita.mt.gov.br)



ouvidoria.novaguarita.mt.gov.br/Manifestacao/

Quvidoria da  
**Prefeitura de Nova Guarita MT**

Site da Prefeitura de Nova Guarita MT  
Portal Transparência

Home > Consultar - Cadastrar Manifestação

**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

– ou cadastrar nova manifestação:

**Cadastre sua Manifestação**

**Tipo de contato**  
 Identificado  Anônimo

**Tipo de manifestação**  
 Consulta  Denúncia  Dúvida  Elogio  Reclamação  Solicitação  Sugestão

**Nome**  
Digite seu nome

**E-mail**  
Digite seu e-mail

**Telefone**  
Seu telefone

**Estado**  
Mato Grosso

**Cidade**  
Nova Guarita

**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?**  
Escreva por onde deseja receber

**Anexo**  
Deleção ou seu arquivo

O número do protocolo NÃO poderá conter caracteres especiais de pontuação e não poderá conter espaços. Formatos suportados: números em português, pelo o formato brasileiro (999.999.999-99).

**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

Enviar Limpar

- b) **E-mail Institucional:** [ouvidoria@novaguarita.mt.com.br](mailto:ouvidoria@novaguarita.mt.com.br)
  - c) **Telefone/WhatsApp:** (66) 99638-6285
  - d) **Atendimento Presencial:** Av. dos Migrantes, travessa 01 nº 30, Centro de Nova Guarita-MT
- Horário de atendimento:** 07h00 às 11h00 e 13h00 às 17h00

No segundo semestre de 2024, após recomendação desta Ouvidoria, a Gestão Municipal fixou banners na entrada da sede da Prefeitura Municipal. No intuito de gerar amplo conhecimento dos meios existentes para cadastrar uma manifestação e visando promover ainda mais a participação social do usuário de serviços públicos deste município.



### Quando e como utilizar a Ouvidoria?

Todo cidadão deve ter a oportunidade de participar das decisões tomadas pelo município. Não só um direito, mas um benefício para toda administração pública, pois com o apoio da comunidade, as decisões se tornam mais alinhadas entre os governantes e a população, evitando reclamações e promovendo a harmonia da gestão.

Portanto, toda pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente de serviços públicos, é considerado um **Usuário de Serviço Público**, ao 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 determinados serviços.

### 5. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação de determinado serviço.
- **Sugestão:** Propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

E-mail: [prefeitura@novaguarita.mt.gov.br](mailto:prefeitura@novaguarita.mt.gov.br) - Home page: [www.novaguarita.mt.gov.br](http://www.novaguarita.mt.gov.br)



- **Elogio:** Demonstração de satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- **Solicitação:** Requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- **Denúncia:** É o ato que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **Dúvida:** Demonstração de dúvida referente a algum serviço público prestado.
- **Consulta:** Pedido de opinião especializada; ação de solicitar informações sobre algum assunto.

## 6. RELATÓRIO DE GESTÃO

As manifestações recebidas pelos canais de manifestação da Ouvidoria Geral do Município são consolidadas em dados para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos críticos da gestão.

A OGM de Nova Guarita – MT, se dispõe de alguns canais de recebimento de Manifestações, conforme citado no item 4, porém o mais comum é a Ouvidoria Online. Segue abaixo o **gráfico 1** com o demonstrativo das quantidades divididas por tipo de manifestação que foram recebidas através da **Ouvidoria Online** do site: [ouvidoria.novaguarita.mt.gov.br](http://ouvidoria.novaguarita.mt.gov.br).

Relatório de 2024 por tipo de Manifestação

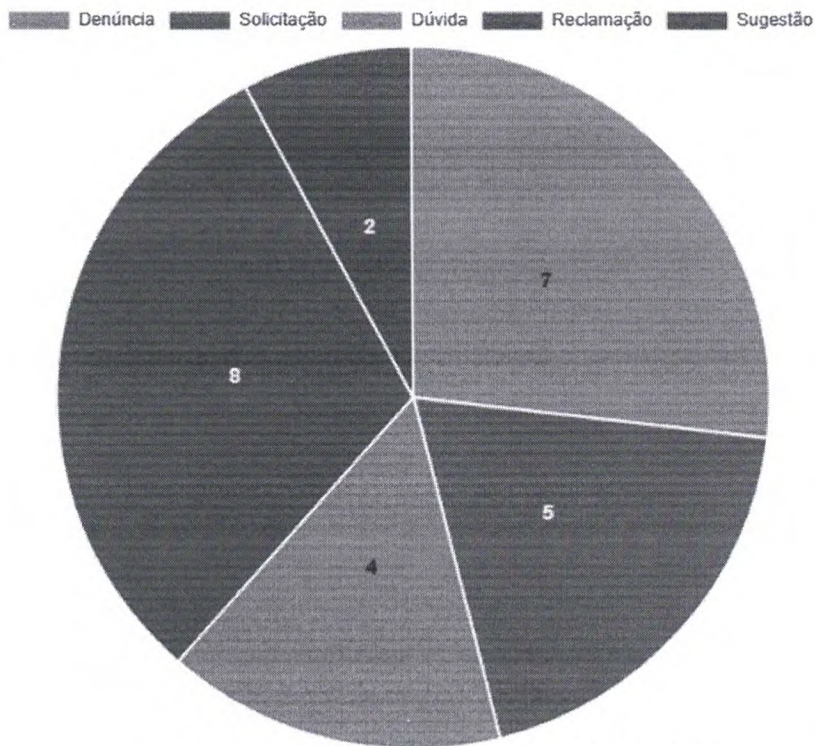


Gráfico 1. Total de manifestações emitido da Ouvidoria Online.

Podemos observar que a quantidade total de manifestações recebidas através da Ouvidoria Online durante o ano de 2024, teve uma queda significativa de 50% em relação ao ano de 2023, uma vez que no ano anterior o número total alcançou 52 manifestações registradas.

E-mail: [prefeitura@novaguarita.mt.gov.br](mailto:prefeitura@novaguarita.mt.gov.br) - Home page: [www.novaguarita.mt.gov.br](http://www.novaguarita.mt.gov.br)



# Estado de Mato Grosso

## Prefeitura Municipal de Nova Guarita

### Relatório de Categorias das Manifestações de de 01/01/2024 a 31/12/2024

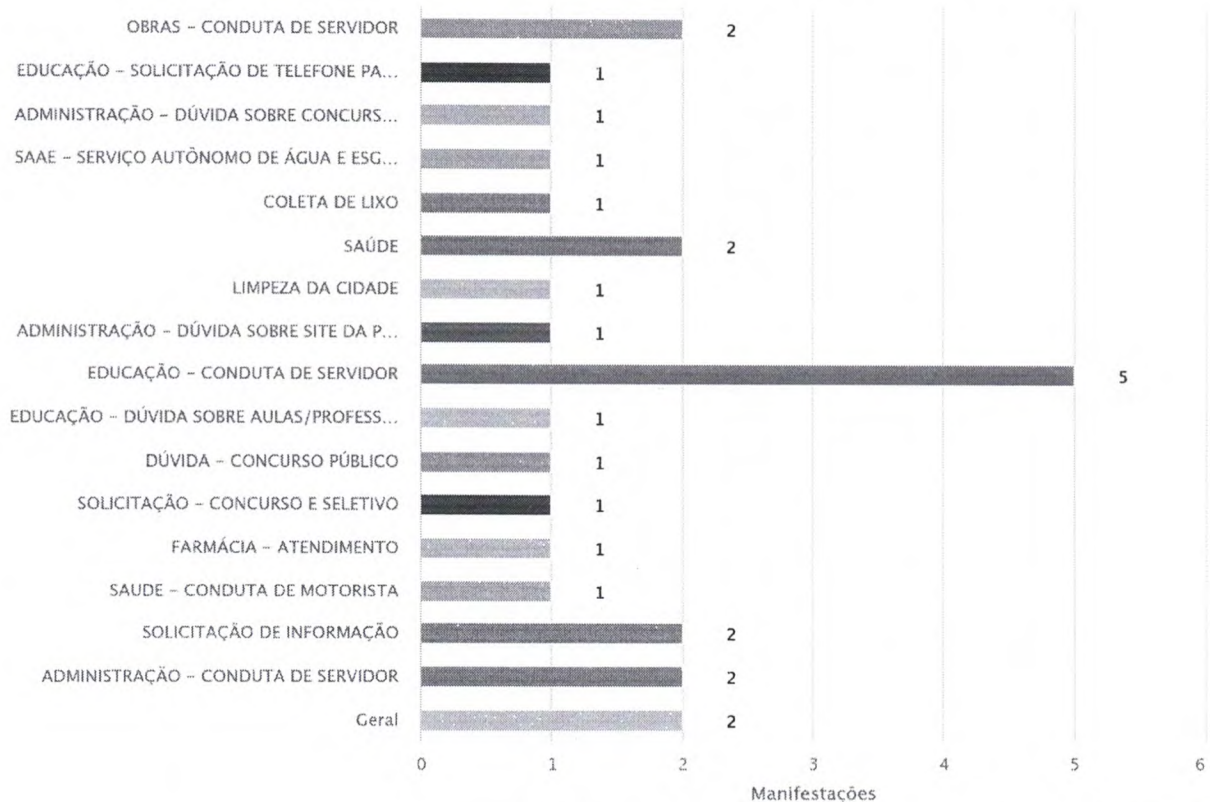


Gráfico 2. Total de manifestações por Categorias emitido da Ouvidoria Online.

No **Gráfico 2** acima, demonstra a quantidade de manifestações por categorias, ou seja, é uma ferramenta importante para analisar e entender as origens das demandas, queixas, sugestões e elogios recebidos pelos órgãos ou instituições por meio de sua ouvidoria, identificando padrões, avaliar a qualidade do serviço e melhorar a gestão e as políticas da instituição.

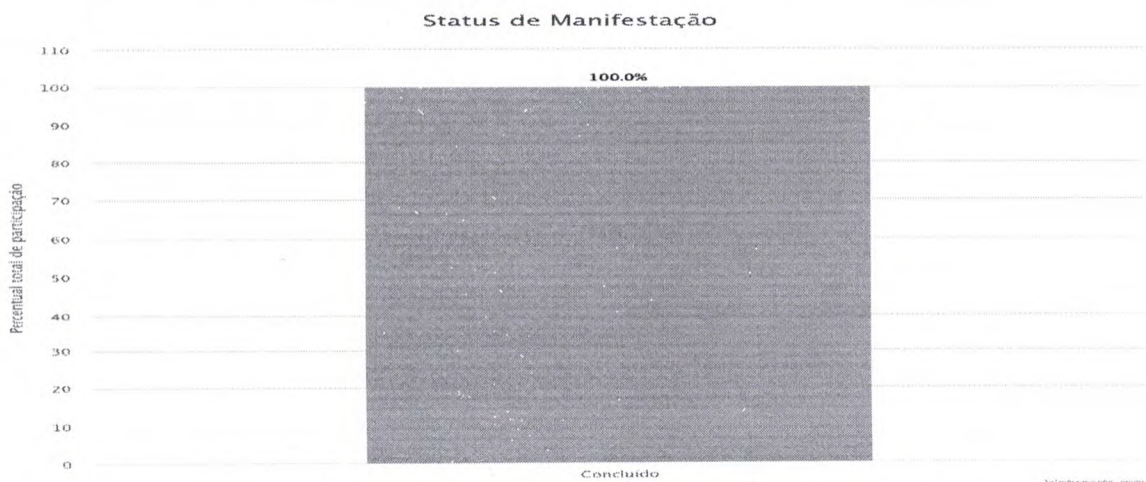


Gráfico 3. Status das Manifestações recebidas durante o exercício de 2024, na Ouvidoria Online.



No **Gráfico 3**, pode ser visualizado a situação das manifestações registradas através da Ouvidoria Online no ano de 2024 encontram-se todas concluídas.

No **Gráfico 4**, abaixo, analisamos que a grande maioria dos acessos se deu pela Página da Ouvidoria Online, com um total de 26 manifestações registradas; seguida pelo Telefone/WhatsApp, com um total de 01. Pessoalmente no Órgão com nenhuma Manifestação anotada.



Gráfico 4. Demonstração da origem das Manifestações recebidas.

## 7. DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria Municipal registrou um total de 27 manifestações, que se deram, em sua maior parte, através da Ouvidoria Online.

Podemos notar que os assuntos mais recorrentes durante o exercício de 2024, foram contextos relacionados a conduta de servidores da Secretaria de Educação. Tendo em vista que todas as manifestações foram analisadas cuidadosamente para que fossem tomadas as devidas providências de forma justa para ambos os lados. Todas as demandas foram encaminhadas aos setores competentes, que dentro do possível deram prosseguimento necessário para que o atendimento às manifestações fosse respondido.

Diante disso, a Administração Pública buscou tomar as providências necessárias para solucionar as manifestações apresentadas, encaminhando e respondendo as demandas recebidas para que assim os munícipes se sentissem mais acolhidos e consequentemente melhorar os atendimentos ao público.

## 8. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

 9



Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor solução e forma de tratá-las. Sendo averiguadas para comprovação e veracidade ou não dos fatos descritos ou até mesmo esclarecimento dos mesmos.

## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2024 foi marcado por um número menor de manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal, o que demonstra um declínio no engajamento da população nas questões relacionadas à gestão pública. Porém, a Ouvidoria cumpriu seu papel fundamental intermediária entre os cidadãos e a administração pública, proporcionando um canal de comunicação transparente e eficiente para a expressão das demandas da sociedade.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são fundamentais para o aprimoramento dos serviços com base nas sugestões e críticas dos cidadãos, especialmente no que diz respeito à melhoria da infraestrutura urbana e ao aumento da transparência nos processos administrativos. O feedback da população é essencial para a criação de estratégias mais eficazes de atendimento e para a implementação de mudanças nos serviços públicos.


Para 2025, a Ouvidoria propõe a adoção de novos meios de divulgação para conhecimento da população Guaritense visando facilitar o acesso à Ouvidoria para que o cidadão possa participar e ajudar a melhorar os serviços públicos prestados. Além de um treinamento para os servidores, com foco em atendimento ao público e resolução de conflitos.

A Ouvidoria Municipal continuará seu trabalho de promover a participação cidadã e de colaborar ativamente para a melhoria dos serviços públicos. A implementação de novas ações estratégicas e a busca constante por inovação serão fundamentais para atender, com mais eficiência, as necessidades da população. Reafirmamos nosso compromisso com a transparência, a ética e o respeito ao cidadão.

Por todo exposto, a Ouvidoria Pública da Prefeitura Municipal de Nova Guarita – MT, através de sua Ouvidora, devidamente designada 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 no site da Prefeitura Municipal de Nova Guarita, nos moldes do art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

É o nosso relatório.

Nova Guarita – MT, 28 de Fevereiro de 2025.

  
Tatiane Trevisol Burgrever  
Ouvidor Geral do Município  
Portaria nº 381/2023/GP/PMNG