



# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2025



NOVA GUARITA – MT, 05 DE FEVEREIRO DE 2026.

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. CONCEITO .....	3
3. DA BASE LEGAL .....	3
4. CANAIS DE ATENDIMENTO .....	4
5. RELATÓRIO DE GESTÃO .....	4
6. CONCLUSÃO .....	6



## 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município – OGM apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2025, com o objetivo de dar transparência às manifestações recebidas da população, bem como demonstrar a atuação da Administração Pública Municipal na escuta ativa dos cidadãos e no aprimoramento dos serviços públicos.

O presente relatório consolida dados quantitativos e qualitativos das manifestações registradas no período de 1º de janeiro de 2025 à 31 de dezembro de 2025, contemplando reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, recebidos por meio dos canais disponibilizados pela Ouvidoria Municipal.

A Ouvidoria configura-se como um importante instrumento de participação social, controle social e fortalecimento da cidadania, atuando como elo entre o cidadão e a Administração Pública, contribuindo para a melhoria contínua da gestão pública municipal.

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. CONCEITO

A Ouvidoria integra a estrutura administrativa da Prefeitura Municipal, exercendo suas atribuições em conformidade com a legislação vigente, em especial ao Segundo art. 14 inciso II da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Compete à Ouvidoria receber, analisar, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações dos cidadãos relativas aos serviços públicos municipais, bem como propor melhorias à Administração Pública, a partir da análise das demandas recorrentes.

## 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- MT e dá outras providências.  
Disponível no Link:

<https://leismunicipais.com.br/a1/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.ª Tatiane Trevisol Burgrever.

Durante parte do exercício de 2025, em razão do afastamento legal da servidora titular para usufruto de licença-maternidade, nos termos da legislação aplicável, a função foi exercida interinamente por servidor designado por meio da Portaria nº 430/2025, assegurando a



continuidade das atividades da Ouvidoria Municipal e a regular prestação dos serviços à população.

#### 4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Os Canais de Atendimento da Ouvidoria Municipal visam assegurar amplo acesso da população, garantindo atendimento gratuito, acessível e eficiente, podendo ser acessados através da:

- a) **Ouvidoria Online:** através do link: <https://ouvidoria.novaguarita.mt.gov.br/>  
Onde o usuário pode consultar uma manifestação já cadastrada através do número da manifestação ou cadastrar uma nova manifestação:
- b) **E-mail Institucional:** [ouvidoria@novaguarita.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@novaguarita.mt.gov.br)
- c) **Telefone/WhatsApp:** (66) 99638-6285
- d) **Atendimento Presencial:** Av. dos Migrantes, travessa 01 no 30, Centro de Nova Guarita-MT
- a) **Horário de atendimento:** 07h00 às 11h00 e 13h00 às 17h00

#### 5. RELATÓRIO DE GESTÃO

No exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal recebeu um total de **44 manifestações**, as quais foram classificadas por secretaria e por assunto, possibilitando a identificação das áreas mais demandadas pela população e dos temas recorrentes apresentados pelos cidadãos.

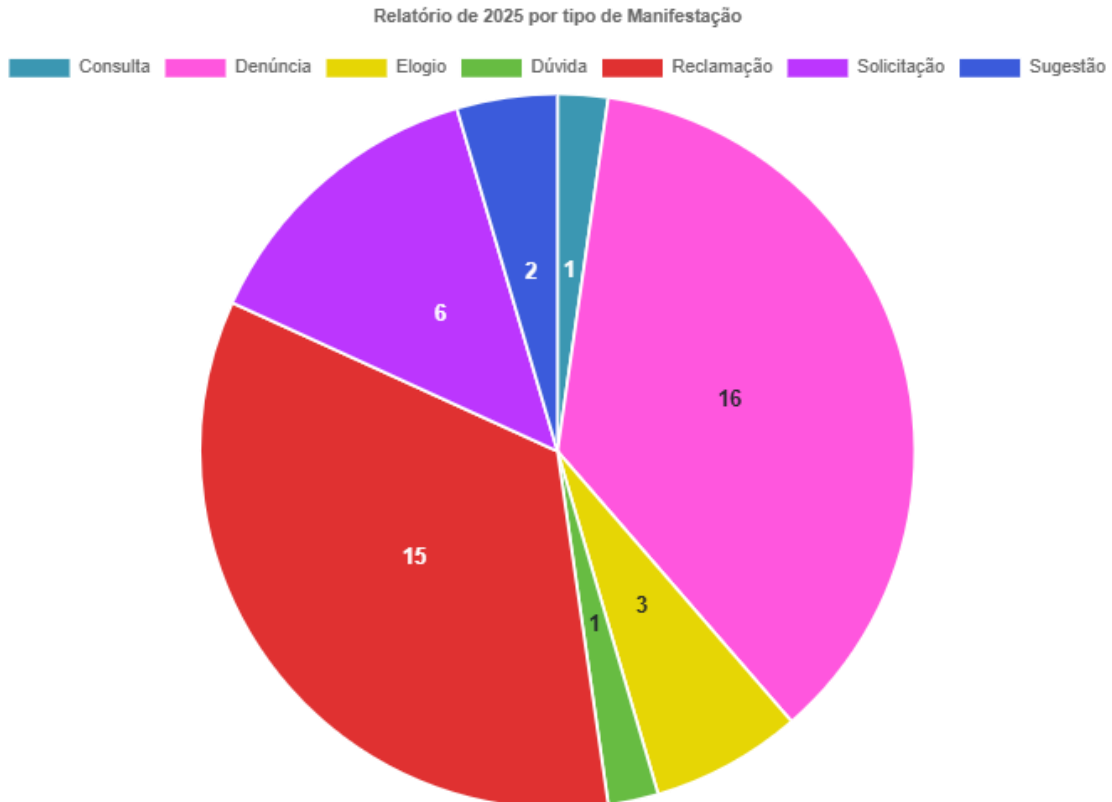
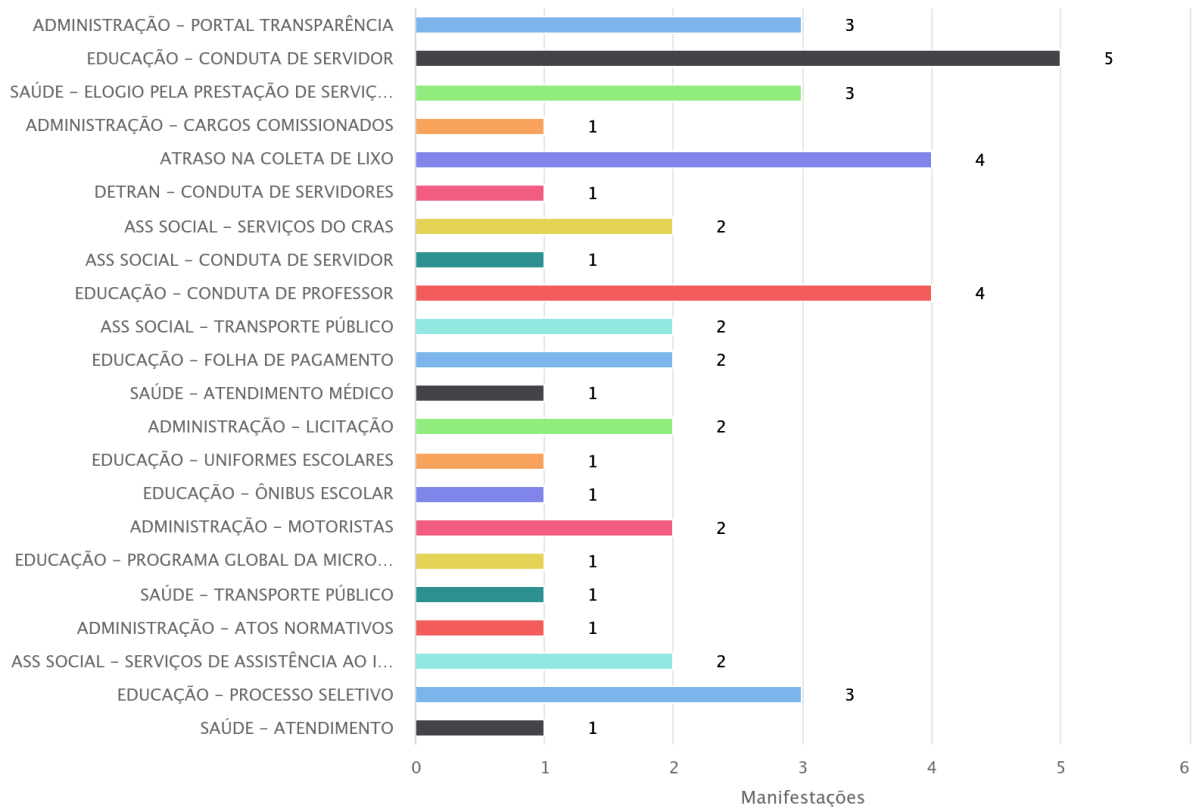


Gráfico 1. Relatório por tipo de manifestação. (01/01/2025 à 31/12/2025)



# Estado de Mato Grosso

## Prefeitura Municipal de Nova Guarita



Highcharts.com

Gráfico 2. Relatório de manifestações por secretaria e assunto. (01/01/2025 à 31/12/2025)

A **Secretaria Municipal de Educação** concentrou o maior número de manifestações, totalizando **17 registros**, com destaque para assuntos relacionados à **conduta de servidores (5)** e **conduta de professores (4)**, seguidos por demandas referentes a **processo seletivo (3)**, **folha de pagamento (2)**, **uniformes escolares (1)**, **ônibus escolar (1)** e **programas educacionais específicos (1)**. Esse cenário evidencia a relevância da área educacional no cotidiano da população e a necessidade de atenção contínua à gestão de pessoas e aos procedimentos administrativos.

A **Secretaria Municipal de Administração** registrou **9 manifestações**, envolvendo principalmente temas ligados ao **Portal da Transparência (3)**, **licitações (2)**, **motoristas (2)**, **cargos comissionados (1)** e **atos normativos (1)**. As manifestações indicam interesse da população por informações e acompanhamento dos atos administrativos, reforçando a importância da transparência e da correta divulgação das ações governamentais.

Na área da **Assistência Social**, foram contabilizadas **7 manifestações**, relacionadas aos **serviços do CRAS (2)**, **transporte público (2)**, **serviços de assistência ao idoso (2)** e **conduta de servidor (1)**. As demandas refletem a busca da população por acesso e qualidade nos serviços socioassistenciais ofertados pelo município.

A **Secretaria Municipal de Saúde** apresentou **6 manifestações**, sendo **3 elogios pela prestação dos serviços**, além de registros referentes a **atendimento médico (1)**, **atendimento em geral (1)** e **transporte público vinculado à saúde (1)**. Destaca-se positivamente o número de elogios, evidenciando o reconhecimento dos usuários quanto aos serviços prestados.



Além das secretarias mencionadas, foram registradas **5 manifestações classificadas como temas específicos**, com predominância de demandas relacionadas ao **serviço de coleta de lixo**, que totalizaram **4 registros** referentes a **atrasos**, evidenciando a necessidade de acompanhamento contínuo da regularidade e eficiência desse serviço essencial. Ademais, foi registrada **1 manifestação** relacionada à **conduta de servidores vinculados ao DETRAN**, tratando-se de demanda pontual, devidamente encaminhada para apuração e providências cabíveis.

A Ouvidoria Municipal realizou atendimentos por meio do **WhatsApp institucional**, os quais não foram registrados como manifestações por se tratarem de **solicitações simples e de caráter informativo**. As demandas consistiram, principalmente, em **orientações ao cidadão**, como fornecimento de **contatos de setores municipais**, solicitação de **legislação**, esclarecimentos sobre **funcionalidades do Portal da Transparência**, especialmente quanto à **emissão de notas fiscais**, e dúvidas relacionadas a serviços do setor de **tributos municipais**. Tais atendimentos foram prontamente solucionados, cumprindo o papel orientativo da Ouvidoria e contribuindo para a **agilidade no atendimento**.

De modo geral, a análise das manifestações recebidas em 2025 demonstra o papel da Ouvidoria como importante canal de participação social, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública, o fortalecimento da transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

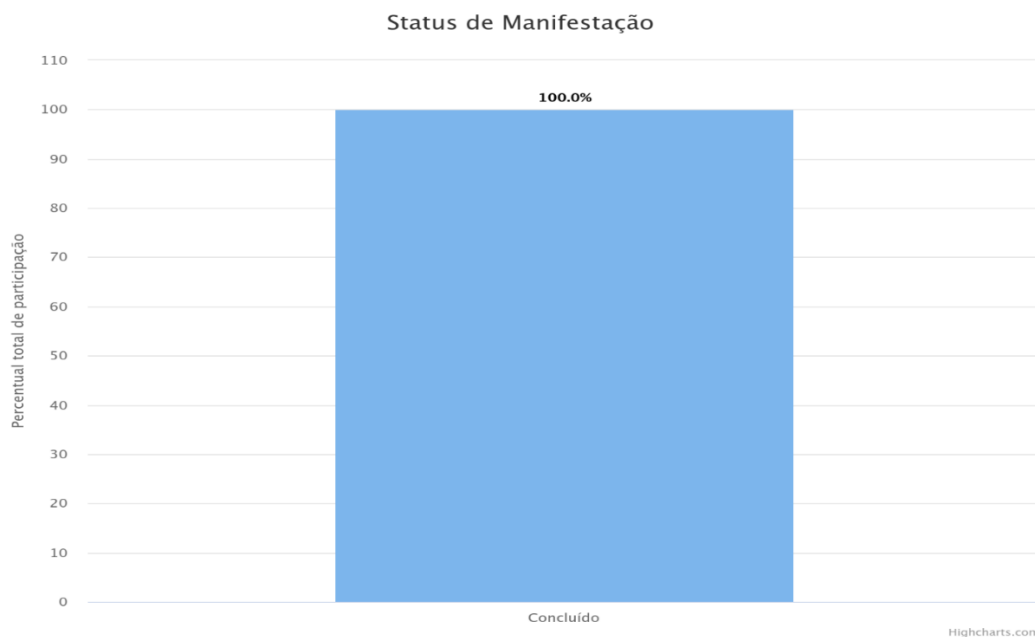


Gráfico 3. Relatório do Status das Manifestações referente ao ano de 2025.

## 6. CONCLUSÃO

O Relatório Anual da Ouvidoria referente ao exercício de **2025** evidencia a relevância da Ouvidoria como instrumento de **participação social, controle interno e aperfeiçoamento da gestão pública**, por meio do recebimento, registro, encaminhamento e acompanhamento das manifestações apresentadas pelos cidadãos.



As **44 manifestações registradas** ao longo do período analisado permitiram identificar áreas com maior demanda, bem como temas recorrentes, contribuindo para o diagnóstico das fragilidades e potencialidades dos serviços públicos municipais.

Ressalta-se que as manifestações recebidas foram tratadas de forma **imparcial, transparente e dentro das competências da Ouvidoria**, com os devidos encaminhamentos aos setores responsáveis, respeitando os princípios da legalidade, eficiência, publicidade e razoabilidade. Os registros de **elogios**, especialmente na área da Saúde, demonstram o reconhecimento da população quanto aos serviços prestados, ao passo que as reclamações e denúncias constituem importantes subsídios para a adoção de medidas corretivas e preventivas pela Administração Municipal.

Por fim, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com o fortalecimento do diálogo entre a Administração Pública e a sociedade, colocando-se como canal permanente de escuta qualificada, com vistas à **melhoria contínua dos serviços públicos**, à promoção da **transparência** e ao **fortalecimento da cidadania**, permanecendo à disposição da população e da gestão municipal para o exercício de suas atribuições institucionais.

Nova Guarita – MT, 05 de fevereiro de 2026.

**Tatiane Trevisol Burgrever**  
**Ouvidora Municipal**  
**Portaria nº 381/2023/GP/PMNG**