



**MUNICÍPIO DE NOVA MONTE VERDE
ESTADO DE MATO GROSSO**

CNPJ: 37.465.556/0001-63



Prefeitura Municipal de Nova Monte Verde - MT

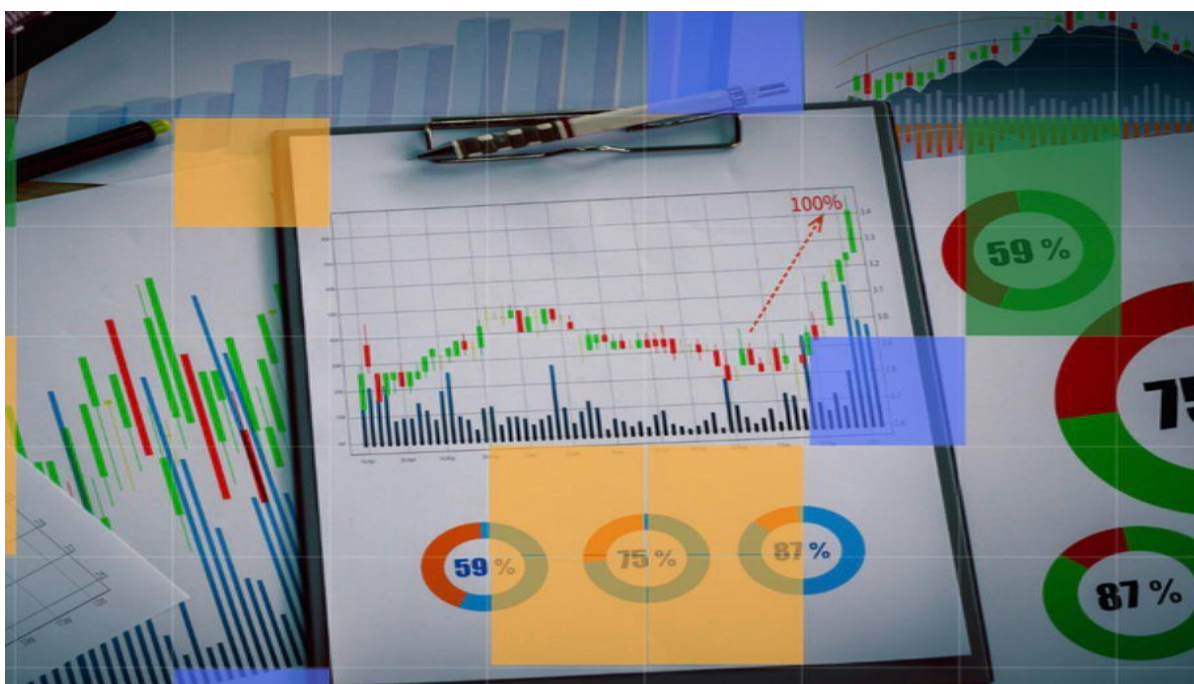
Sistema de Ouvidoria – SOV

Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria Municipal – 2024

Nova Monte Verde, abril de 2025

ouvidoria@novamonteverde.mt.gov.br

(66) 3597-2827





EQUIPE TÉCNICA

Regina Celia Werle
Ouvidora Municipal

Edemilson Marino dos Santos
Prefeito Municipal

Zenilda Alves dos Santos
Vice-Prefeita

Luciano Rogério Cordeiro
Secretário Municipal de Planejamento e Administração

Alice Bolduan do Nascimento
Secretária Municipal de Finanças

Joane Moreira de Jesus dos Santos
Secretária Municipal de Assistência Social, Trabalho e Cidadania

Thais Martins Paz
Secretária Municipal de Saúde

Anderson ChristemTenffen
Secretário Municipal de Educação, Cultura, Esporte e Turismo

Adriano Maller
Secretário Municipal de Agricultura e Meio Ambiente.

Devanir dos Santos Ouvernei
Secretário Municipal de Obras, Transporte e Serviços Urbanos



1. Introdução

Compete as ouvidorias, com vistas à realização de seus objetivos, elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, as providencias tomadas pela administração e sugestão de melhorias.

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, apresenta-se o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria Municipal da Prefeitura Municipal de Nova Monte Verde, Estado de Mato Grosso, do exercício de 2024.

No Relatório consta os números de manifestações recebidas tais como: Reclamações; Denúncias; Elogios; Sugestões; Solicitações de Providências e Solicitações de Acesso à Informação e/ou Documentos. Os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes, as providências adotadas pela administração e sugestões de melhorias.

2. Canais de Comunicação



Telefone/whatsapp: (66) 3597-2827



E-mail Institucional: ouvidoria@novamonteverde.mt.gov.br



Correspondência: Rua Arlindo Nossol, nº 50, Centro, Nova Monte Verde - MT, CEP: 78.593-000



Atendimento Presencial: Rua Arlindo Nossol, nº 50, Centro, Nova Monte Verde - MT (na sala da Ouvidoria Geral do Município)



Horário de Atendimento: das 07:30 às 11:00hs e das 13:00 às 17:00 horas de segunda à sexta-feira.



Os **Canais de Atendimento** da Ouvidoria Municipal de Nova Monte Verde-MT podem ser acessados através do link: <https://www.novamonteverde.mt.gov.br>

3. “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.

4. 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.
- 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 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), [https:// www.novamonteverde.mt.gov.br](https://www.novamonteverde.mt.gov.br)



5. Base Legal

Lei Federal nº 13.460/2017, (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - CDU).

Nota Técnica nº 2/2021, do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - TCE/MT.

Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, inciso II do § 3º, do art. 37 e no § 2º do art. 216, da Constituição Federal; altera a Lei no 8.112/1990, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111/2005, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159/1991, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

Lei nº 569/2013, de 11 de março de 2013. **SÚMULA:** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, inciso II do § 3º, do art. 37 e no § 2º do art. 216, da Constituição Federal, e dá outras providências.

Lei nº 652/2014, dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Nova Monte Verde e dá outras providências.

Decreto Municipal nº 093/2017, de 29 de maio de 2017, dispôs sobre a "Regulamentação Lei Federal nº 13.460/2017, que Trata Sobre a Participação, Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos no Âmbito do Poder Executivo Municipal de Nova Monte Verde - MT, e dá Outras Providências."

6. Das Atividades Desenvolvidas

Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá a análise prévia e encaminhará às áreas responsáveis para adoção das providências necessárias.

Cumprido informar que a Decisão Administrativa Final é o ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

Já a Resposta Conclusiva da Denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados.

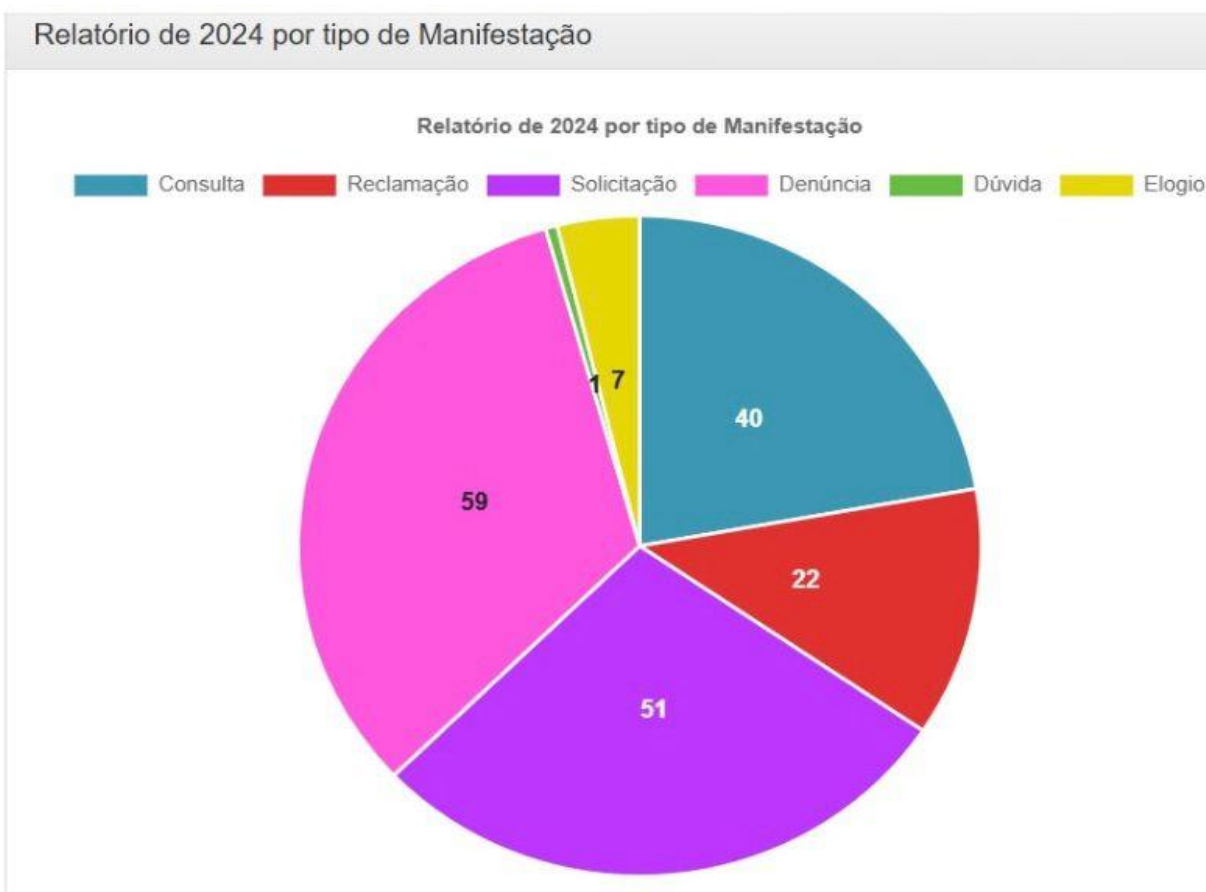


Desta forma, registra-se que em todas as manifestações encaminhadas foram devidamente apresentadas as Decisões Administrativas Final com a respectiva Resposta Conclusiva, das quais destacamos as seguintes providências adotadas pela administração.

Durante o período em análise, foram recebidos 180 (cento e oitenta) através do e-mail ouvidoria@novamonteverde.mt.gov.br, de usuários, a fim de solicitarem informações, bem como terem o devido tratamento de suas manifestações registradas no sistema informatizado da ouvidoria.

7. Manifestações Recebidas

Gráfico 1



Total de manifestações recebidas no exercício de 2024 (180 manifestações)



Dentre as manifestações recebidas as mesmas se dividem em: Reclamações 22 (vinte e duas); Consultas 40 (quarenta); Denúncias 59 (cinquenta e nove); Dúvidas 01 (uma); Solicitações 51 (cinquenta e uma) e Elogios 07 (sete), de acordo com o gráfico acima.

8. Análise dos pontos recorrentes

Para análise dos pontos recorrentes, destacou-se as manifestações mais encaminhadas durante o período, quais sejam:

- 1) Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Esporte e Turismo - 04 (quatro) manifestações: Falta de bebedouro e/ou solicitação de conserto.

Providências tomadas: foram adquiridos novos bebedouros e realizado conserto nos que eram necessários.

- 2) Secretaria Municipal de Saúde - 46 (quarenta e seis) manifestações: Solicitação de horários de atendimentos ao Público e Atendimento Médico. Reclamações de servidores, elogios e dúvidas.

Providências tomadas: realizado capacitações com as equipes orientando para que tenham empenho nos atendimentos e proporcionar bem estar à população.

- 3) Departamento de Tributos - 55 (cinquenta e cinco) manifestações: Solicitações de contatos; e-mails; informações sobre IPTU (valores e negociações), ISSQN e Alvará.

Providências tomadas: intensificação na divulgação dos meios de comunicação.

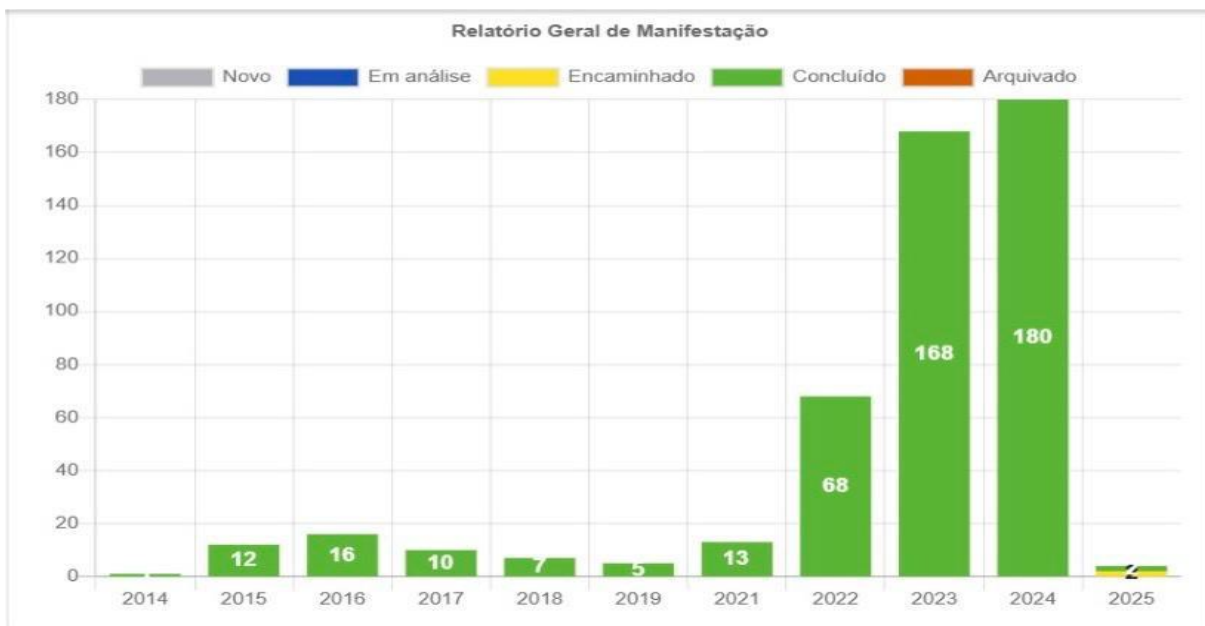
- 4) Secretaria de Obras, Transporte e Serviços Urbanos 75 (setenta e cinco) manifestações: Solicitações de Iluminação Pública e Limpeza de lotes na área urbana.

Providências tomadas: realizado a troca das lâmpadas que se encontravam com problemas e solicitado limpezas dos lotes.

Sugestões da Ouvidoria para a Administração: manter atendimento as solicitações que advirem da ouvidoria por parte da população; continuar prestando serviço de qualidade e desenvolver trabalho com empenho como já vem sendo feito; continuar com trabalho de divulgação da ouvidoria que vem gerando resultados positivos para a população.



Gráfico 2



Etapas das manifestações conforme demonstra o gráfico acima:

- Cor cinza: novo (encaminhado para Ouvidoria);
- Cor azul: em análise (recebido pela Ouvidoria, em fase de análise);
- Cor amarelo: encaminhado (encaminhado para os devidos responsáveis);
- Cor verde: concluído (recebida resposta do setor responsável, e encaminhado ao manifestante pela Ouvidoria, sem nova solicitação de complementação, ou seja, concluído);
- Cor laranja: arquivado (quando a manifestação não tem materialidade).

Verifica-se que foram disponibilizados, pela gestão, mais canais de comunicações como: whatsapp, caixinhas de manifestação, banners informativos, entre outros, contribuindo para conhecimento da população e aumento de demandas.

Além de promover a participação dos usuários de serviços públicos, podemos destacar a mudança na quantidade de tipos/motivos das manifestações encaminhadas, ou seja, aquele usuário que só reclamava e/ou denunciava, descobriu que a **Ouvidoria também é um canal de solicitação de informações, documentos, consultas e elogios.**

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2024 foram devidamente encaminhadas às Secretarias ou Setor responsável, e todas respondidas e concluídas.



9. Considerações Finais

Por todo o exposto, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Nova Monte Verde - MT, através de sua Ouvidora, vem à presença de Vossa Excelência para **Encaminhar** o presente **Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria de 2024**, de forma consolidada, o qual deverá ser disponibilizado integralmente o link, nos moldes do art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

Para 2025, a expectativa é que a Ouvidoria Geral Municipal continue avançando na melhoria dos trabalhos prestados à população, aprimorando e incluindo novos serviços estatísticos de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão da Gestão Pública Municipal.

Observação: O presente relatório foi editado e republicado.

É o Relatório

Nova Monte Verde – MT, 14 de abril de 2025

Regina Celia Werle
Ouvidora Geral do Município
Decreto nº 006/2025