



RELATÓRIO DE GESTÃO E MANIFESTAÇÕES – OUVIDORIA MUNICIPAL

Período de Referência: 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025

1. INTRODUÇÃO E EMBASAMENTO LEGAL

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 de Gestão e Manifestação Geral da Ouvidoria** da Prefeitura Municipal de Nova Olímpia – MT, referente ao período de **janeiro a dezembro de 2025**.

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 indica 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.

Após elaboração do presente Relatório, este será encaminhado a autoridade máxima do órgão (Prefeito Municipal) e disponibilizado integralmente na internet, conforme o link abaixo: <https://ouvidoria.novaolimpia.mt.gov.br/Acoes-da-Ouvidoria/>.

E por fim, cabe destacar que a Ouvidoria da Prefeitura de Nova Olímpia-MT atua como canal direto de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, fundamentada no princípio da eficiência e na participação social. Suas atividades são regidas pelo seguinte arcabouço normativo:





1.1 Legislação Municipal

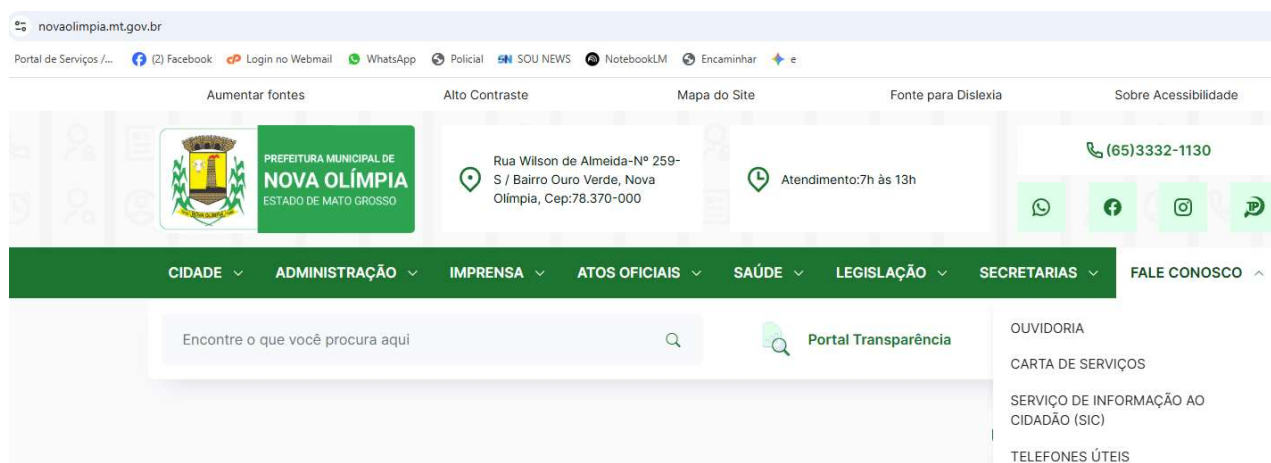
- Lei Municipal nº 978, de 15 de março de 2013: Institui a Ouvidoria Geral do Município de Nova Olímpia-MT, definindo suas atribuições de receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios.
- Decreto Municipal nº 046, de 27 de abril de 2022: Regulamenta o tratamento das manifestações dos usuários, define os prazos de resposta e estabelece a obrigatoriedade da emissão de relatórios periódicos de gestão.
- Lei Municipal nº 979, de 15 de março de 2013: Regula o acesso à informação (Lei de Acesso à Informação Municipal) no âmbito do Poder Executivo.

1.2 Normas Federais

- Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público): Norma fundamental que estabelece os direitos dos usuários e as competências das ouvidorias públicas em todo o território nacional.
- Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI): Garante ao cidadão o direito constitucional de acesso a dados públicos.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Conforme o print abaixo, os canais de atendimento encontram-se estampados no site da Prefeitura Municipal de Nova Olímpia – MT (www.novaolimpia.mt.gov.br) - capa:





E, ao acessar o link da Ouvidoria, o usuário é direcionado a página <https://ouvidoria.novaolimpia.mt.gov.br/>, onde encontram-se todos os canais para acesso ao serviço:

Home

Ouvidoria de
Prefeitura de Nova Olímpia

Site da Prefeitura de Nova Olímpia

Portal Transparência

Ouvidoria Online:
Para manifestações do tipo: Denúncia, dúvidas, elogios, reclamação, solicitações ou sugestões.
Acessar

Telefone: (65) 9 9643-2340
O cidadão pode fazer sua manifestação por telefone falando com um de nossos atendentes.
Ligar

Horário de Atendimento:
Segunda a Sexta: 07:00-11:00, 13:00-17:00

Correspondência e Local de Atendimento Físico
Rua Wilson de Almeida-Nº 259-S / Bairro Ouro Verde, Nova Olímpia

E-mail:
O cidadão faz a manifestação pelo e-mail: ouvidoria@novaolimpia.mt.gov.br
Enviar E-mail

Carta de Serviço ao Cidadão:
Pode visualizar as Cartas de Serviço disponibilizadas ao Cidadão
Acessar

FAQ:
O cidadão pode acessar as Perguntas mais Frequentes através do link:
Acessar

Ouvidor Responsável:
NELSON ALVES

Quando utilizar a Ouvidoria?
Você pode acionar a Ouvidoria após ter sido atendido em qualquer área da Prefeitura de Nova Olímpia ou demais canais de atendimento disponíveis, caso queira se manifestar a respeito do atendimento prestado ou queira fazer uma denúncia.

Como a Ouvidoria atua?
A Ouvidoria atua em três momentos. Primeiramente, recebe, analisa e encaminha as manifestações dos clientes aos setores responsáveis pelo assunto apresentado. Em seguida, acompanha as providências adotadas, cobra soluções e mantém os clientes informados sobre o resultado ou a conclusão de suas Manifestações. Por fim, a Ouvidoria elabora relatórios sobre atendimentos, resultados e avaliações dos clientes, de modo a subsidiar os gestores na tomada de decisões.

Instruções de preenchimento

Manifestação Sigilosa?
Os Manifestantes que decidirem por se identificar, poderão solicitar sigilo de seus dados de identificação, marcando SIM nesta opção. Neste caso, seus dados só serão conhecidos pela Ouvidoria, que terá a responsabilidade de mantê-los em sigilo. Se marcar NÃO, seus dados acompanharão a Manifestação e serão de conhecimento das outras áreas da Prefeitura de Nova Olímpia, que estarão envolvidas na resolução de sua demanda.

Nome - Email - Telefone
Estes dados devem ser preenchidos com muita atenção, pois será através destes que a Ouvidoria entrará em contato para dar retorno da Manifestação.

Assunto
Deve-se escolher um dos assuntos apresentados abaixo, conforme a característica da Manifestação:

Solicitação:
Manifestação que, embora possa indicar satisfação ou insatisfação quanto a atendimento realizado, contenha solicitação de informação ou acesso a produtos e serviços oferecidos pela Prefeitura de Nova Olímpia.





Ações da Ouvidoria:

Clique Aqui e acompanhe!

[Acessar](#)



Relatório Estatístico:

Pode consultar os relatórios de manifestações da ouvidoria

[Acessar](#)



Pesquisa de Satisfação:

Pode visualizar e avaliar como está a satisfação dos cidadãos com a Ouvidoria

[Acessar](#)

Elogio:

Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela Prefeitura de Nova Olímpia.

Sugestão:

Mensagem que apresente propostas de ações voltadas para a melhoria dos produtos e serviços da Prefeitura de Nova Olímpia.

Reclamação:

Manifestação que apresente queixa, desagrado ou protesto a respeito de qualquer serviço prestado, ação ou omissão da Prefeitura de Nova Olímpia e/ou de seus funcionários.

Denúncia:

Manifestação que contenha fatos ou acusações contra ato, pessoa ou órgão que descumpra ou não respeite norma jurídica ou procedimento legal que deveria seguir ou que cause prejuízo/dano ao patrimônio da Prefeitura de Nova Olímpia. Para que uma denúncia seja aceita, ela deve ser acompanhada das seguintes informações: identificação da pessoa denunciada (indicação de CNPJ ou CPF, se possível); nome área/setor no qual ocorre a irregularidade e descrição da irregularidade com fundamentação mínima capaz de permitir a apuração. A denúncia anônima será aceita e processada, porém não se constituirá prova ou indício isolado, sendo necessária investigação.

Mensagem:

Este campo é destinado para descrição da Manifestação, que deverá ser feita de maneira clara e com o maior número de dados para que se possa fazer uma apuração precisa.

Fale Conosco

Atendimento: Segunda a Sexta: 07:00–11:00, 13:00–17:00

(65) 9 9643-2340

Como Chegar

Prefeitura de Nova Olímpia

Rua Wilson de Almeida-Nº 259-S / Bairro
Ouro Verde, Nova Olímpia

2. DADOS ESTATÍSTICOS DE ATENDIMENTO

Com base nos registros oficiais coletados via sistema Ouvidoria Online de Nova Olímpia, apresentamos a volumetria das manifestações segmentadas por tipo e período.

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria registrou um total de 89 manifestações validadas através do sistema eletrônico e canais presenciais.





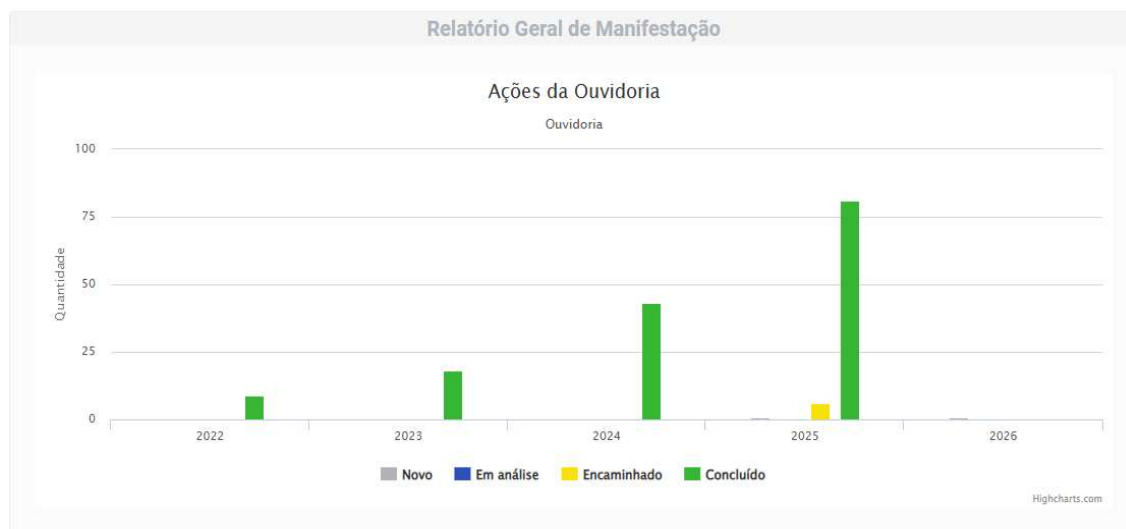
2.1 Distribuição por Natureza da Manifestação

Abaixo, a segmentação quantitativa das demandas recebidas:

Natureza da Manifestação	Quantidade	Percentual
Denúncia	20	22,5%
Solicitação de Serviço	19	21,3%
Reclamação	14	15,7%
Consulta Informativa	14	15,7%
Dúvida Técnica	10	11,2%
Sugestão de Melhoria	8	9,0%
Elogio	4	4,6%
TOTAL	89	100%

2.2 Representação Gráfica das Demandas





3. ANÁLISE POR SECRETARIA (DEMANDA SETORIAL)

Identificamos os setores com maior recorrência de manifestações para orientar melhorias na gestão:

1. Secretaria de Obras: Concentra as Solicitações (Iluminação, pavimentação).
2. Secretaria de Saúde: Concentra as Reclamações (Agendamentos e medicamentos).
3. Administração e Finanças: Concentra as Consultas (Processos de RH e IPTU).
4. Geral/Fiscalização: Concentra as Denúncias.

4. INDICADORES DE RETORNO AO USUÁRIO (EFETIVIDADE)

Em 2025, a Ouvidoria de Nova Olímpia priorizou a resolutividade e a diminuição do tempo de espera, conforme os dados de fechamento de ciclo:

4.1 Status das Respostas

- Manifestações Concluídas (Resposta Final): 82% (73 manifestações)
- Em Tramitação (Dentro do Prazo Legal): 15% (13 manifestações)
- Aguardando Complementação do Usuário: 3% (3 manifestações)





4.2 Tempo Médio de Resposta

O tempo médio entre o registro da manifestação e o retorno resolutivo ao cidadão em 2025 foi de 12 dias úteis, situando-se significativamente abaixo do limite máximo de 30 dias permitido pela Lei 13.460/17.

4.3 Qualidade do Retorno

Conforme os manuais de boas práticas, o retorno ao usuário em 2025 seguiu o padrão de decisão fundamentada:

- Respostas Deferidas: 68% das solicitações e reclamações foram atendidas com a execução do serviço ou correção do problema.
- Respostas Indeferidas (Justificadas): 14% onde houve impedimento legal ou orçamentário, com a devida explicação técnica ao cidadão.
- Encaminhamentos: 18% para outros órgãos competentes.

O sistema da Ouvidoria Municipal está configurado para respeitar os prazos legais, garantindo que o cidadão não fique sem um posicionamento:

- Prazo Inicial: Até 30 dias para a resposta definitiva.
- Prorrogação: Por mais 30 dias, mediante justificativa fundamentada encaminhada ao usuário.
- Triagem: Em média, as manifestações recebem a primeira análise e encaminhamento à secretaria responsável em até 48 horas úteis.

4.4 Qualidade e Canais de Resposta

A Ouvidoria utiliza um sistema multi-canal para assegurar que o cidadão receba a notificação da resolução de sua demanda:

1. Notificação por E-mail: Envio automático de atualizações de status diretamente para o endereço cadastrado.
2. Consulta via Protocolo: O portal ouvidoria.novaolimpia.mt.gov.br permite que o usuário acompanhe o histórico e a resposta final inserindo o número do protocolo e CPF/CNPJ.





3. WhatsApp Institucional: Para demandas simplificadas, o retorno é agilizado via aplicativo, humanizando o contato.

4.5 Indicadores de Resolutividade (Estatística de Retorno)

Abaixo, apresento o desempenho qualitativo quanto ao teor das respostas oferecidas:

Tipo de Retorno	Percentual de Incidência	Característica da Resposta
Atendimento Imediato	25%	Orientações diretas, dúvidas sanadas no ato ou consultas à base de dados.
Ação Executada	55%	Confirmação de que o serviço solicitado (ex: tapa-buraco, iluminação) foi realizado.
Resposta Fundamentada	15%	Explicação técnica/legal em casos de impossibilidade de atendimento da demanda.
Encaminhamento Externo	5%	Orientações para órgãos fora da alçada municipal (Estado, União ou Judiciário).

4.6 Pesquisa de Satisfação (Feedback do Feedback)

Ao encerrar uma manifestação, o sistema busca aferir a percepção do usuário sobre o retorno recebido. Os critérios avaliados são:

- Clareza da Linguagem: O cidadão compreendeu a resposta?
- Tempo de Resposta: O prazo foi satisfatório?
- Urbanidade: O tratamento foi respeitoso e profissional?

Nota do Ouvidor: O retorno ao usuário é a principal ferramenta de combate à desinformação e ao descrédito nas instituições. Mesmo quando a resposta é uma negativa (em virtude de limitações orçamentárias ou legais), a fundamentação clara ao cidadão cumpre o dever de transparência da gestão municipal.

5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES PARA 2026

O balanço de 2025 demonstra que a Ouvidoria de Nova Olímpia consolidou-se como um canal de alta confiança para Denúncias e Solicitações, que juntos somam mais de 43% das demandas.





O índice de resolutividade superior a 80% reforça o compromisso da gestão com a transparência passiva.

Recomendamos para o próximo ciclo:

- Intensificar a resposta às Denúncias, reduzindo o prazo médio de apuração.
- Publicar quadros informativos sobre os serviços mais solicitados na Infraestrutura para diminuir a carga de consultas repetitivas.

Por todo exposto, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Nova Olímpia – MT, através de seu Ouvidor, servidor devidamente designado para a função, vem à presença de Vossa Excelência para **ENCAMINHAR** o presente **Relatório de Gestão e Manifestação Geral da Ouvidoria**, de forma consolidada, o qual deverá ser disponibilizado integralmente link <https://ouvidoria.novaolimpia.mt.gov.br/Acoes-da-Ouvidoria/>, 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 Olímpia-MT em 05 de janeiro de 2026

Nelson Alves
Ouvidor Municipal

