



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VERA - MT
Fone: (66) 9-96-99-33-16 – www.ouvidoria.vera.mt.gov.br
Av. Ottawa nº 1651 – Setor Administrativo - CEP: 78.880-000 - VERA/MT

Ofício nº 001/2026

Vera/MT., em 18 de março de 2026.

A Vossa Excelência

YAGO PEZARICO GIACOMELLI – Prefeito - Gestão 2025 a 2028.

Assunto: Encaminhamento do Relatório Anual 2025 da Ouvidoria Municipal.

Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal,

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Vera/MT tem a honra de encaminhar a Vossa Excelência o Relatório Anual referente ao **exercício de 2025**, para conhecimento e apreciação.

O documento apresenta a consolidação das manifestações registradas no período, com dados estatísticos, canais de atendimento utilizados e as principais demandas da população.

Trata-se de importante instrumento de apoio à gestão, contribuindo para o aprimoramento dos serviços públicos e a tomada de decisões.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Documento assinado digitalmente
gov.br ELSON DOS SANTOS
Data: 18/03/2026 09:52:15-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ELSON DOS SANTOS
OUVIDOR MUNICIPAL
PORTARIA Nº 432/2025



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VERA - MT
Fone: (66) 9-96-99-33-16 – www.ouvidoria.vera.mt.gov.br
Av. Ottawa nº 1651 – Setor Administrativo - CEP: 78.880-000 - VERA/MT

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

Exercício de 2025

Introdução.

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma visão geral das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município de Vera/MT durante o **exercício de 2025**, demonstrando os resultados obtidos, as demandas registradas pelos cidadãos e as providências adotadas pela Administração Municipal no atendimento às manifestações.

A Ouvidoria Municipal constitui importante instrumento de participação social e de fortalecimento da gestão pública, atuando como canal direto de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, contribuindo para a transparência, o controle social e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados à população.

A Ouvidoria Geral do Município de Vera/MT foi instituída por meio da Lei Municipal nº 1.038/2013, com a finalidade de assegurar a participação da sociedade no acompanhamento da gestão pública, em conformidade com o disposto no § 3º do art. 37 da Constituição Federal, incluído pela Emenda Constitucional nº 19/1998, bem como em observância às disposições da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

A Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Vera encontra-se instalada nas dependências do Paço Municipal, localizado na Avenida Ottawa, nº 1651, Setor Administrativo. A função de Ouvidor Municipal é exercida pelo Sr. Elson dos Santos, servidor efetivo do quadro de pessoal da Administração Municipal.

1. Canais de atendimento da Ouvidoria.

Com o objetivo de facilitar o acesso da população aos serviços da Ouvidoria, o Município disponibiliza diversos canais de atendimento para o registro de manifestações, garantindo acessibilidade e transparência no relacionamento entre a Administração Pública e os cidadãos.



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VERA - MT
Fone: (66) 9-96-99-33-16 – www.ouvidoria.vera.mt.gov.br
Av. Otawa nº 1651 – Setor Administrativo - CEP: 78.880-000 - VERA/MT

Os principais meios de contato disponibilizados são:

- Atendimento presencial;
- Atendimento telefônico: (66) 9 9699-3316;
- Correio eletrônico: ouvidoria@vera.mt.gov.br;
- Site oficial do município: <https://ouvidoria.vera.mt.gov.br>;
- Urnas de manifestações disponibilizadas nas unidades administrativas municipais.

2. Objetivos da Ouvidoria Municipal de Vera/MT.

A Ouvidoria Municipal tem como principais objetivos:

1. Receber, registrar, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos relativas à prestação dos serviços públicos municipais;
2. Acompanhar e avaliar a qualidade, eficiência e efetividade dos serviços públicos prestados pela Administração Municipal;
3. Atuar na mediação e resolução de conflitos entre o cidadão e a Administração Pública, de forma imparcial e transparente;
4. Incentivar a participação social e contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública municipal.

3. Estatísticas de Atendimento.

Total de manifestações registradas no exercício de 2025.

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Vera/MT registrou o total de **445 manifestações**, encaminhadas por cidadãos por meio dos diversos canais de atendimento disponibilizados pela Administração Municipal.

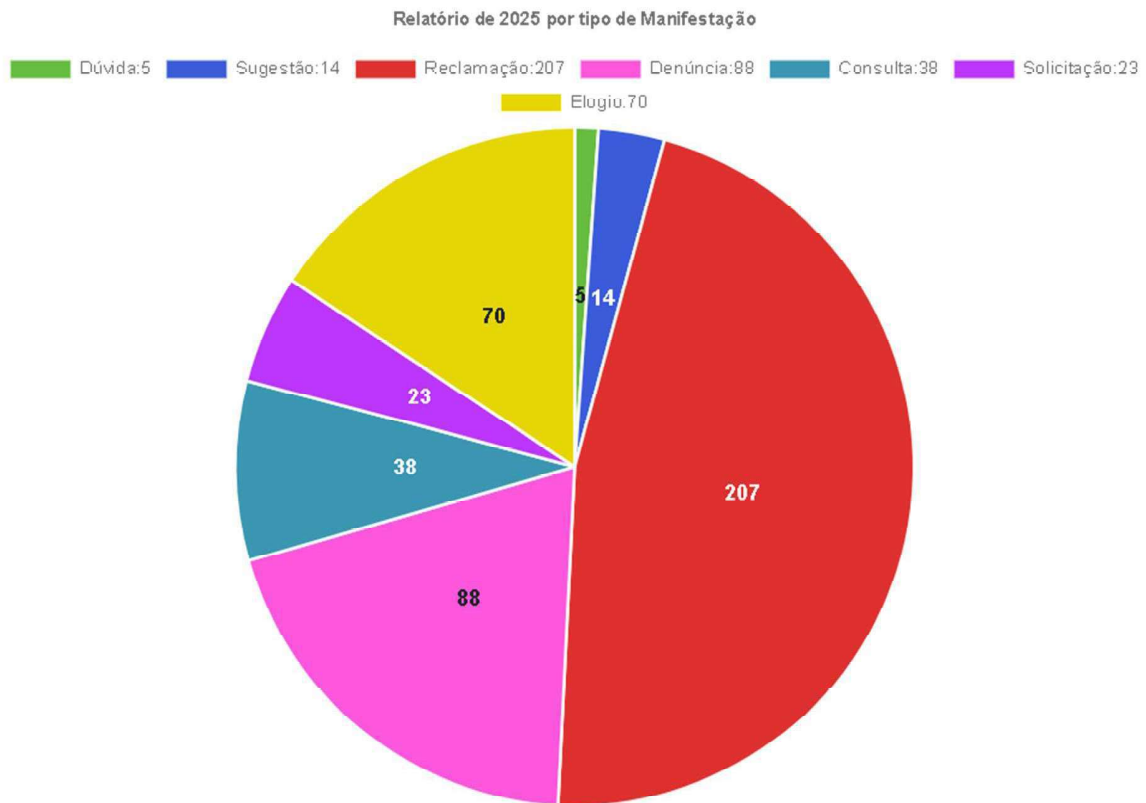
A seguir, apresenta-se o demonstrativo gráfico das manifestações registradas no período.

Relatório 2025 por tipo de Manifestação:

- Solicitação;
- Dúvida;
- Consulta;
- Reclamações;
- Denúncia;
- Elogios;
- Sugestões.



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VERA - MT
Fone: (66) 9-96-99-33-16 – www.ouvidoria.vera.mt.gov.br
Av. Ottawa nº 1651 – Setor Administrativo - CEP: 78.880-000 - VERA/MT



O gráfico acima apresenta a distribuição das manifestações registradas pela Ouvidoria Municipal durante o exercício de 2025, classificadas conforme o tipo de demanda apresentada pelos cidadãos.

Observa-se que as **reclamações** representam a **maior parcela das manifestações** recebidas, totalizando **207** registros, demonstrando que a Ouvidoria tem sido amplamente utilizada pela população como instrumento para relatar insatisfações ou apontar possíveis falhas na prestação de serviços públicos.

No que se refere às **denúncias**, foram registradas **88** manifestações. Contudo, destaca-se que **98% das denúncias apresentadas ao longo do período não tiveram continuidade na tramitação**, em razão da ausência de elementos mínimos que possibilitassem a



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VERA - MT
Fone: (66) 9-96-99-33-16 – www.ouvidoria.vera.mt.gov.br
Av. Ottawa nº 1651 – Setor Administrativo - CEP: 78.880-000 - VERA/MT

apuração dos fatos, tais como informações concretas, indícios, documentos ou demais evidências que permitissem a verificação das alegações apresentadas.

Também foram registradas **70** manifestações classificadas como **elogios**, evidenciando o reconhecimento da população em relação a serviços ou atendimentos considerados satisfatórios.

As **consultas** somaram **38** registros, correspondendo a solicitações de esclarecimentos sobre serviços, procedimentos ou informações da Administração Municipal.

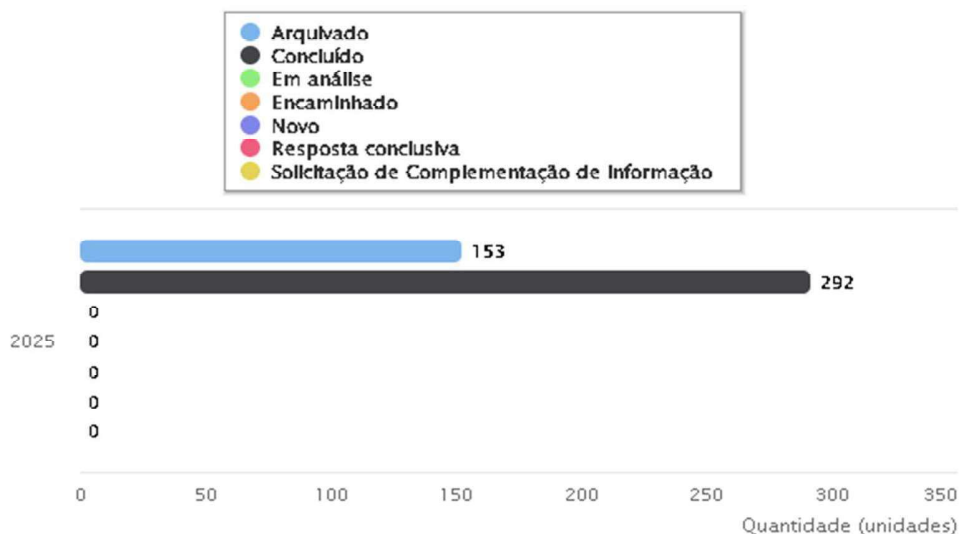
Já as **solicitações**, com **23** registros, referem-se a pedidos formais de providências ou prestação de serviços públicos.

Foram ainda registradas **14 sugestões**, nas quais os cidadãos apresentaram propostas de melhoria para os serviços e ações da Administração Municipal.

Manifestações classificadas como **dúvidas** foram **05**, relacionadas a questionamentos gerais dos usuários.

De modo geral, os dados demonstram que a Ouvidoria Municipal cumpre importante papel como canal de comunicação entre a população e a Administração Pública, permitindo o recebimento, registro e encaminhamento das demandas da sociedade, contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão pública e para a melhoria contínua dos serviços prestados à comunidade.

Manifestações por Ano e Status





OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VERA - MT
Fone: (66) 9-96-99-33-16 – www.ouvidoria.vera.mt.gov.br
Av. Ottawa nº 1651 – Setor Administrativo - CEP: 78.880-000 - VERA/MT

O gráfico acima apresenta a situação das manifestações registradas pela Ouvidoria Municipal durante o exercício de 2025, demonstrando o estágio de tramitação e resolução das demandas encaminhadas pelos cidadãos.

De acordo com os dados apresentados, **292 manifestações foram concluídas**, indicando que receberam a devida análise, encaminhamento aos setores responsáveis e resposta final ao manifestante, conforme os procedimentos adotados pela Ouvidoria Municipal.

Verifica-se ainda que **153 manifestações foram arquivadas**, situação que ocorre, em geral, quando as demandas não apresentam elementos suficientes para prosseguimento, quando há ausência de informações complementares solicitadas ao manifestante ou quando, após análise preliminar, constata-se a impossibilidade de continuidade da tramitação.

Considerando o total de **445** manifestações registradas no período, observa-se que aproximadamente **65,6% das demandas foram devidamente concluídas**, demonstrando um nível significativo de resolutividade por parte da Ouvidoria Municipal. Por outro lado, **34,4% das manifestações foram arquivadas**, percentual que, em grande parte, está relacionado à ausência de informações suficientes para a apuração ou continuidade das demandas apresentadas.

Esses indicadores evidenciam o papel da Ouvidoria como importante instrumento de mediação entre a Administração Pública e a sociedade, garantindo o registro, acompanhamento e tratamento adequado das manifestações recebidas.

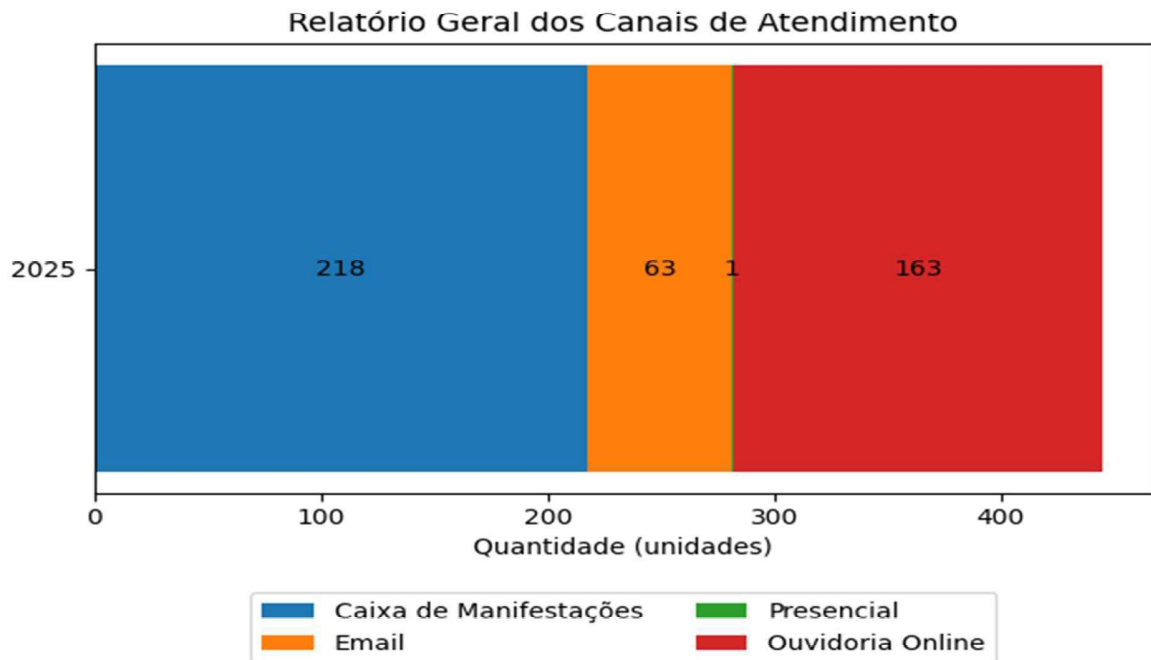
O monitoramento permanente do status das manifestações constitui ferramenta essencial para o controle da tramitação das demandas, cumprimento de prazos e aprimoramento da gestão pública, contribuindo para o fortalecimento da transparência administrativa e para a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

4. Tempo médio de resposta.

O tempo médio de resposta e resolução das manifestações, considerando o período compreendido entre o recebimento e a conclusão da análise dos fatos, foi de aproximadamente 20 (vinte) dias úteis.



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VERA - MT
Fone: (66) 9-96-99-33-16 – www.ouvidoria.vera.mt.gov.br
Av. Ottawa nº 1651 – Setor Administrativo - CEP: 78.880-000 - VERA/MT



O gráfico acima apresenta a distribuição das manifestações registradas pela Ouvidoria Municipal durante o exercício de 2025, de acordo com os canais de atendimento utilizados pelos cidadãos para o encaminhamento de suas demandas.

Conforme os dados apresentados, foram registradas **445** manifestações no período analisado. Deste total, **218** manifestações foram recebidas por meio **das caixas físicas** de manifestações disponibilizadas nos órgãos públicos municipais, demonstrando que este canal ainda representa uma importante forma de acesso da população aos serviços da Ouvidoria.

O **canal online** da Ouvidoria também apresentou significativa utilização, com **163** manifestações registradas, evidenciando a crescente adesão da população aos meios digitais para o encaminhamento de demandas, o que contribui para maior agilidade no registro e acompanhamento das manifestações.

Além disso, **63** manifestações foram encaminhadas por meio de correio eletrônico (**e-mail**), enquanto **1** manifestação foi registrada por **atendimento presencial** junto à Ouvidoria.

A diversidade de canais de atendimento disponibilizados pela Administração Municipal tem como objetivo facilitar o acesso da população aos serviços da Ouvidoria,



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VERA - MT
Fone: (66) 9-96-99-33-16 – www.ouvidoria.vera.mt.gov.br
Av. Ottawa nº 1651 – Setor Administrativo - CEP: 78.880-000 - VERA/MT

garantindo diferentes formas de comunicação entre o cidadão e o Poder Público. Dessa forma, os dados demonstram a importância de manter e aprimorar os diversos meios de atendimento, fortalecendo a participação social e contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e dos serviços prestados à comunidade.



O gráfico acima apresenta o comparativo do número de manifestações registradas pela Ouvidoria Municipal nos exercícios de **2023, 2024 e 2025**, permitindo observar a evolução da utilização deste canal de comunicação entre a população e a Administração Pública.

Conforme os dados apresentados, no exercício de **2023** foram registradas **167** manifestações, enquanto no ano de **2024** esse número aumentou para **251** registros, representando um crescimento significativo na utilização dos serviços da Ouvidoria pela população.

No exercício de 2025, observa-se um aumento ainda mais expressivo, com o registro de 445 manifestações, evidenciando uma ampliação considerável na participação dos cidadãos por meio dos canais disponibilizados pela Ouvidoria Municipal.

A análise comparativa demonstra uma tendência de crescimento contínuo no número de manifestações ao longo dos últimos anos, o que pode indicar maior conhecimento da



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VERA - MT
Fone: (66) 9-96-99-33-16 – www.ouvidoria.vera.mt.gov.br
Av. Ottawa nº 1651 – Setor Administrativo - CEP: 78.880-000 - VERA/MT

população sobre os canais de atendimento da Ouvidoria, além do fortalecimento deste instrumento como meio de participação social, controle cidadão e aprimoramento da gestão pública.

Em termos percentuais, verifica-se que de **2023 para 2024** houve um aumento aproximado de **50,3%** no número de manifestações registradas, enquanto de **2024 para 2025** o crescimento foi ainda mais expressivo, atingindo aproximadamente **77,3%**. Esse aumento significativo demonstra o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de participação cidadã e evidencia uma maior confiança da população na utilização desse canal para encaminhamento de demandas, sugestões, denúncias e demais manifestações relacionadas aos serviços públicos municipais.

Esse cenário reforça a importância da Ouvidoria como mecanismo de escuta ativa da sociedade, contribuindo para a identificação de demandas da população, aprimoramento dos serviços públicos e fortalecimento da transparência e da responsabilidade na gestão pública.

5. Conclusão.

O presente Relatório Anual da Ouvidoria Municipal, referente ao **exercício de 2025**, apresenta de forma sistematizada as informações relativas às manifestações registradas pelos cidadãos ao longo do período, bem como a atuação da Ouvidoria no recebimento, análise, encaminhamento e acompanhamento das demandas direcionadas à Administração Pública Municipal.

A análise dos dados evidencia um **crescimento expressivo no número de manifestações registradas**, quando comparado aos exercícios anteriores, demonstrando que a população tem utilizado com maior frequência os canais disponibilizados pela Ouvidoria para exercer seu direito de participação, fiscalização e diálogo com o Poder Público. Esse aumento também reflete o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de **transparência, controle social e aprimoramento da gestão pública**.

Observa-se que as manifestações recebidas abrangem diferentes tipos de demandas, como reclamações, denúncias, solicitações, consultas, sugestões e elogios, o que evidencia a diversidade de situações enfrentadas pelos cidadãos no acesso e utilização dos



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VERA - MT
Fone: (66) 9-96-99-33-16 – www.ouvidoria.vera.mt.gov.br
Av. Ottawa nº 1651 – Setor Administrativo - CEP: 78.880-000 - VERA/MT

serviços públicos municipais. Nesse sentido, a Ouvidoria desempenha papel fundamental ao possibilitar a **identificação de fragilidades, oportunidades de melhoria e boas práticas na prestação dos serviços públicos.**

Destaca-se ainda a importância da manutenção e do aprimoramento dos diversos canais de atendimento disponibilizados à população, os quais permitem ampliar o acesso dos cidadãos à Ouvidoria e fortalecem a participação social na gestão pública. A utilização de meios digitais e presenciais contribui para tornar o processo de registro e acompanhamento das manifestações mais acessível, ágil e transparente.

Adicionalmente, os dados apresentados neste relatório servem como importante instrumento de **gestão e tomada de decisão**, uma vez que possibilitam aos gestores públicos identificar demandas recorrentes da população, avaliar a eficiência dos serviços prestados e adotar medidas corretivas e preventivas voltadas à melhoria contínua da administração pública municipal.

Nesse contexto, a Ouvidoria reafirma seu compromisso institucional de atuar como **canal permanente de escuta da sociedade**, buscando garantir que todas as manifestações recebidas sejam devidamente registradas, analisadas e encaminhadas aos setores competentes, respeitando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência que regem a Administração Pública.

Por fim, reforça-se que o fortalecimento da Ouvidoria Municipal depende não apenas de sua atuação institucional, mas também do **compromisso permanente da Administração Pública com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos**, de modo que as informações e análises apresentadas neste relatório possam contribuir para o aperfeiçoamento das políticas públicas e para a construção de uma gestão cada vez mais eficiente, responsável e alinhada aos interesses da coletividade.

Vera/MT., em 16 de março de 2026



Documento assinado digitalmente

ELSON DOS SANTOS

Data: 18/03/2026 10:19:28-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ELSON DOS SANTOS
OUVIDOR MUNICIPAL
Portaria nº 432/2025