



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE
PORTO ALEGRE DO NORTE – MT
CNPJ: 03.238.672/0001-28

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA **OUVIDORIA MUNICIPAL - 2025**



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE
PORTO ALEGRE DO NORTE – MT
CNPJ: 03.238.672/0001-28

Município: Porto Alegre do Norte

Exercício: 2025

Órgão: Ouvidoria Municipal

Ouvidora Responsável: Lelia Laura da Silva

CARLOS ROBERTO TOMAZETTO - Prefeito Municipal

ROMÁRIO PESSOA DA SILVA - Vice-Prefeito

KAILTON DA SILVA CASTRO - Controlador Interno

DOUGLAS CEREZINI - Procurador Geral

VALDISSON BARBOSA - Secretaria de Administração

VALDISSON BARBOSA - Secretaria de Finanças

PEDRO INÁCIO NUNES LIMA NETO - Secretaria de Agricultura

SÔNIA TOMAZETTO - Secretaria de Assistência Social

ELENIR AFONSO DA SILVA - Secretaria de Cultura, Esportes e Lazer

FERNANDA DIVINA SOARES - Secretaria de Meio Ambiente e Turismo

UIRES MACIEL PEREIRA - Secretaria de Obras

ROMEU MARTINEZ - Secretaria de Saúde



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE
PORTO ALEGRE DO NORTE – MT
CNPJ: 03.238.672/0001-28

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Municipal de Porto Alegre do Norte, referente ao exercício de 2025, apresenta de forma clara e transparente as manifestações recebidas e tratadas ao longo do período, reafirmando o papel da Ouvidoria como instrumento de participação social, controle social e aprimoramento da gestão pública.

2. BASE LEGAL

A atuação da Ouvidoria Municipal fundamenta-se nos seguintes dispositivos legais:

- **Constituição Federal de 1988**, especialmente nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;
- **Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)**, que assegura ao cidadão o direito de acesso às informações públicas;
- **Lei Federal nº 13.460/2017**, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- **Normativas e legislações municipais vigentes**, que regulamentam o funcionamento da Ouvidoria no âmbito do Município de Porto Alegre do Norte.

3. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal atua como canal institucional de escuta do cidadão, sendo responsável por:

- Receber manifestações da população;
- Registrar, classificar e encaminhar as demandas aos setores competentes;
- Acompanhar os prazos de resposta;
- Responder ao cidadão de forma clara, objetiva e dentro dos prazos legais;
- Produzir relatórios e análises que auxiliem o planejamento e a melhoria dos serviços públicos.

As manifestações são tratadas com **sigilo, imparcialidade, transparência e respeito ao cidadão**, assegurando o adequado fluxo das informações entre a sociedade e a Administração Municipal.



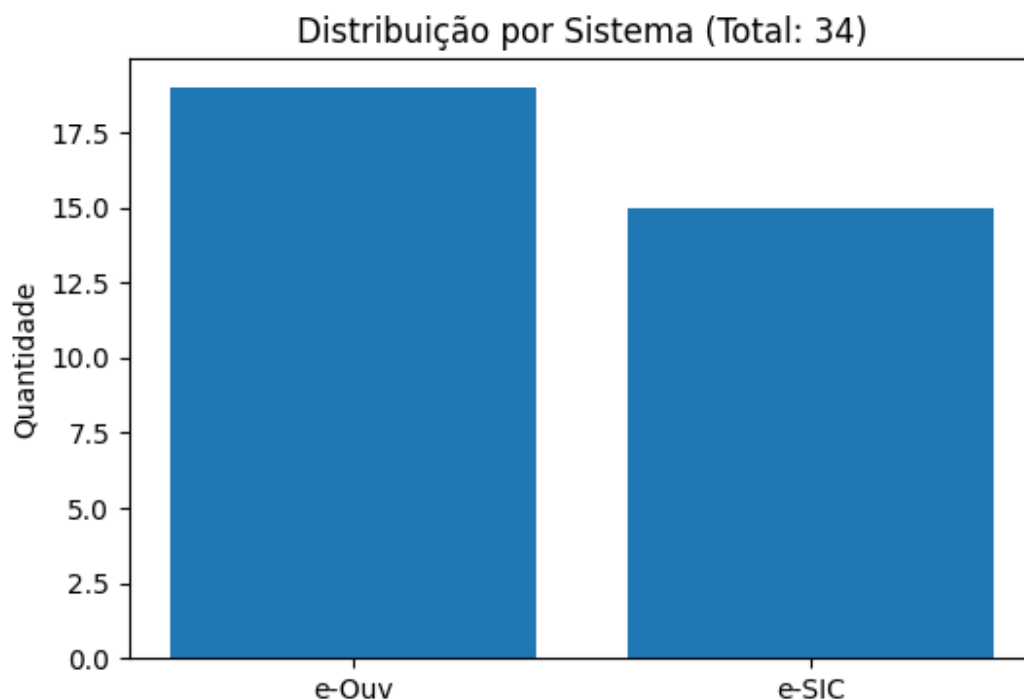
4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Durante o exercício de 2025, as manifestações foram recebidas por meio dos seguintes canais:

- (X) Atendimento presencial
- (X) E-mail
- (X) Site oficial / sistema eletrônico

5. MANIFESTAÇÕES POR SISTEMA

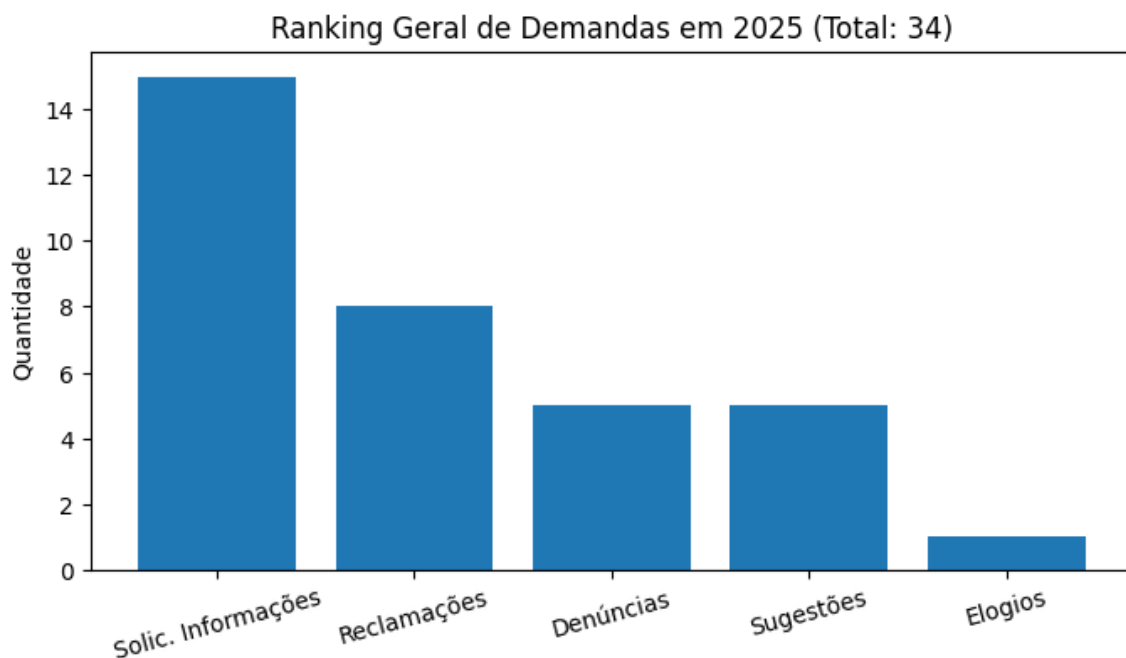
Os registros recebidos pela Ouvidoria Municipal em 2025 totalizaram 34 manifestações, distribuídas entre os sistemas e-Ouv e e-SIC. Observa-se maior utilização do sistema e-Ouv, responsável por 55,9% das manifestações (19 registros), demonstrando que a população utiliza este canal principalmente para envio de demandas relacionadas a reclamações, denúncias, sugestões e demais manifestações. Já o e-SIC representou 44,1% (15 registros), concentrando especialmente solicitações formais de acesso à informação, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação.





6. DISTRIBUIÇÃO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

No ranking geral das demandas registradas em 2025, destacam-se as solicitações de informações, correspondendo a 44,1% do total (15 manifestações), evidenciando a busca da população por transparência e acesso a informações públicas. Em seguida aparecem as reclamações, com 23,5% (08 registros), indicando demandas relacionadas à prestação de serviços públicos. Denúncias e sugestões apresentaram percentual idêntico, representando 14,7% cada (05 registros), enquanto os elogios corresponderam a 3% (01 registro), demonstrando reconhecimento pontual pelos serviços prestados.



8. TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

A Ouvidoria Municipal reafirma seu compromisso com a transparência, o fortalecimento da participação social e a valorização da escuta ativa da população, incentivando o uso dos canais oficiais como instrumentos de diálogo e cidadania.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE
PORTO ALEGRE DO NORTE – MT
CNPJ: 03.238.672/0001-28

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório Anual demonstra a relevância da Ouvidoria Municipal como ferramenta estratégica de gestão e participação social, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos e para o fortalecimento da relação entre o Poder Público e a sociedade de Porto Alegre do Norte.

A análise das manifestações recebidas permitiu identificar:

- Demandas recorrentes da população;
- Pontos de melhoria na prestação dos serviços públicos;
- Setores com maior volume de solicitações;
- Necessidade de ajustes operacionais, administrativos e de comunicação.

As informações consolidadas neste relatório serviram como subsídio para o planejamento, a tomada de decisões e o aprimoramento das políticas públicas municipais. Este relatório reafirma a importância do diálogo contínuo entre o poder público e a sociedade de Porto Alegre do Norte. A Ouvidoria consolida-se como um pilar de escuta ativa, focado na eficiência administrativa e no respeito aos direitos do cidadão.

Porto Alegre do Norte, 19 de Fevereiro de 2026.

Ouvidora Municipal: Lelia Laura da Silva