



RELATÓRIO DE GESTÃO
DA OUVIDORIA MUNICIPAL
2024

A Ouvidoria é um órgão do Poder Executivo municipal que tem por objetivo assegurar, bem como aprimorar de modo permanente e eficaz, no dia a dia um canal de comunicação entre o cidadão a fim de manter a preservação dos princípios básicos da gestão pública, legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração direta e indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos, estimulando a aproximação direta ou indireta do cidadão no processo de fiscalização e acompanhamento dos atos públicos desenvolvidos pelo poder público municipal, fazendo da ouvidoria uma importante ferramenta de fiscalização dando ao cidadão anseios as suas dúvidas através de ferramentas de comunicação digital cada vez mais difundidas na sociedade e de alcance cada vez mais longo.

I – INTRODUÇÃO:

O presente relatório tem como objetivo de cumprir as determinações do inciso II do artigo 14 e do artigo 15 da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e ainda em atendimento à Nota Técnica n.º 02/2021 – TCE/MT, que dispõe sobre o posicionamento do TCE-MT acerca da adequação das unidades jurisdicionadas à Lei n.º 13.460/2017.

1– LEGISLAÇÃO:

a) Lei n.º 346/2013 de 21 de maio de 2013 que 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 na Lei n.º 12.527/2011 no âmbito do Município de Novo Mundo-MT.

b) Instrução Normativa SIC n.º 01/2013 de 02 de dezembro de 2013 que regulamenta os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à Ouvidoria do Município de Novo Mundo-MT no âmbito do Poder Executivo, Legislativo e do Fundo Municipal de Previdência Social – Previ-Mundo.

c) Lei Complementar n.º 035/2014 de 24 de março de 2014 que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Novo Mundo-MT, bem como do cargo de ouvidor e do Serviço de Informação ao Cidadão.



d) Decreto n.º 033/2019 de 13/06/2019 que Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos; institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade de Novo Mundo/MT.

2 – RESPONSÁVEIS:

Claudemir Da Silva Maestri, Servidor Efetivo no Cargo de Agente administrativo matrícula 00002199 – Nomeada como Ouvidora através da Portaria n.º Portaria Nº 258/2023 De 25 de outubro de 2023..

3 – CANAIS DE ATENDIMENTO:

O contato do cidadão com a Ouvidoria pode ser feito de forma presencial ou mesmo pelo meios digital descritos a baixo:

- Pessoalmente ou por correspondência – dirigindo-se ao prédio da Prefeitura Municipal de Novo Mundo, Localizado na Rua Nunes Freire, 12, Alto da Bela Vista, CEP 78.528-000, Novo Mundo/MT.
- Por telefone - através do número (66) 3539 - 6244
- Por telefone - através do watsapp número (66) 99936 - 5269
- E-mail – ouvidoria@novomundo.mt.gov.br
- Formulários Eletrônicos – através do Site Oficial da Prefeitura pelos links:

PORTAL DA OUVIDORIA:

<https://ouvidoria.novomundo.mt.gov.br>

SIC/PORTAL DA TRANSPARÊNCIA:

<https://www.novomundo.mt.gov.br/Fale-Conosco/Formulario/>

CARTA DE SERVIÇOS:

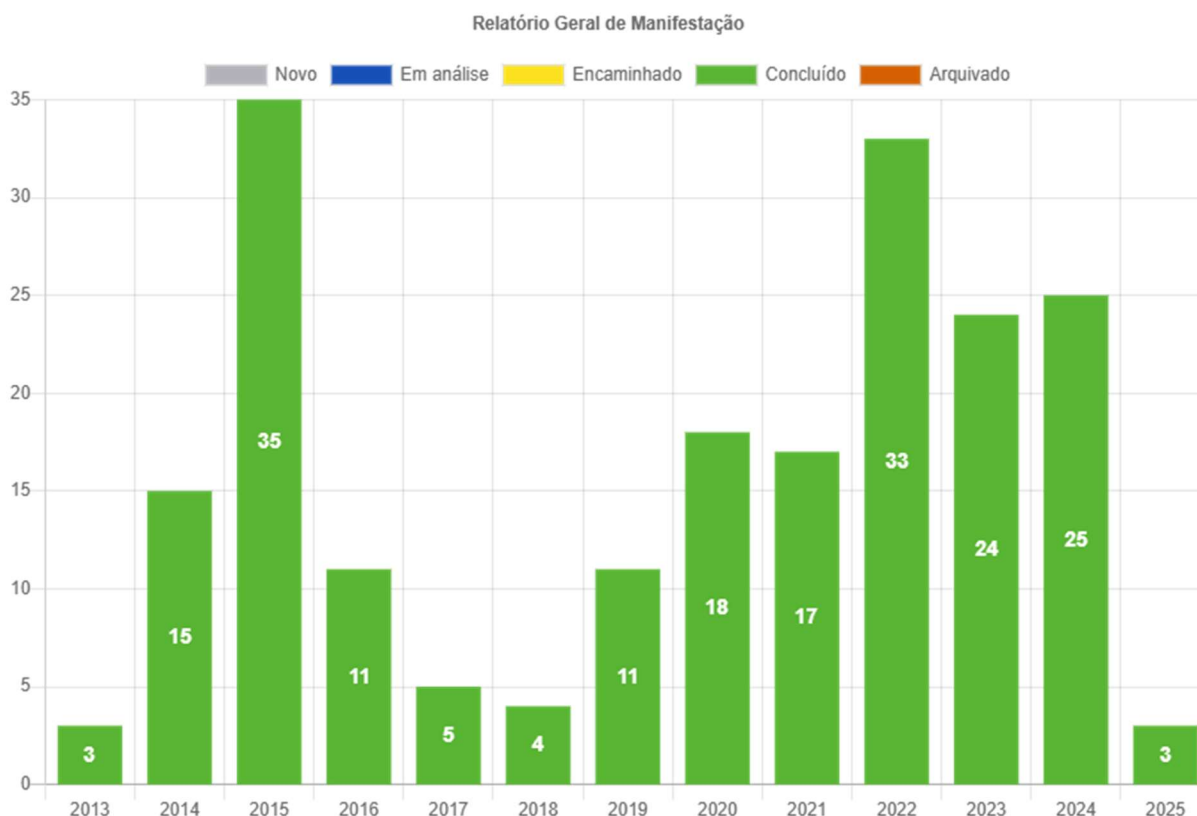
<https://ouvidoria.novomundo.mt.gov.br/Carta-Servicos/Service/Ouvidoria573>



II - RELATÓRIOS DE 01/01/2024 Á 31/12/2024

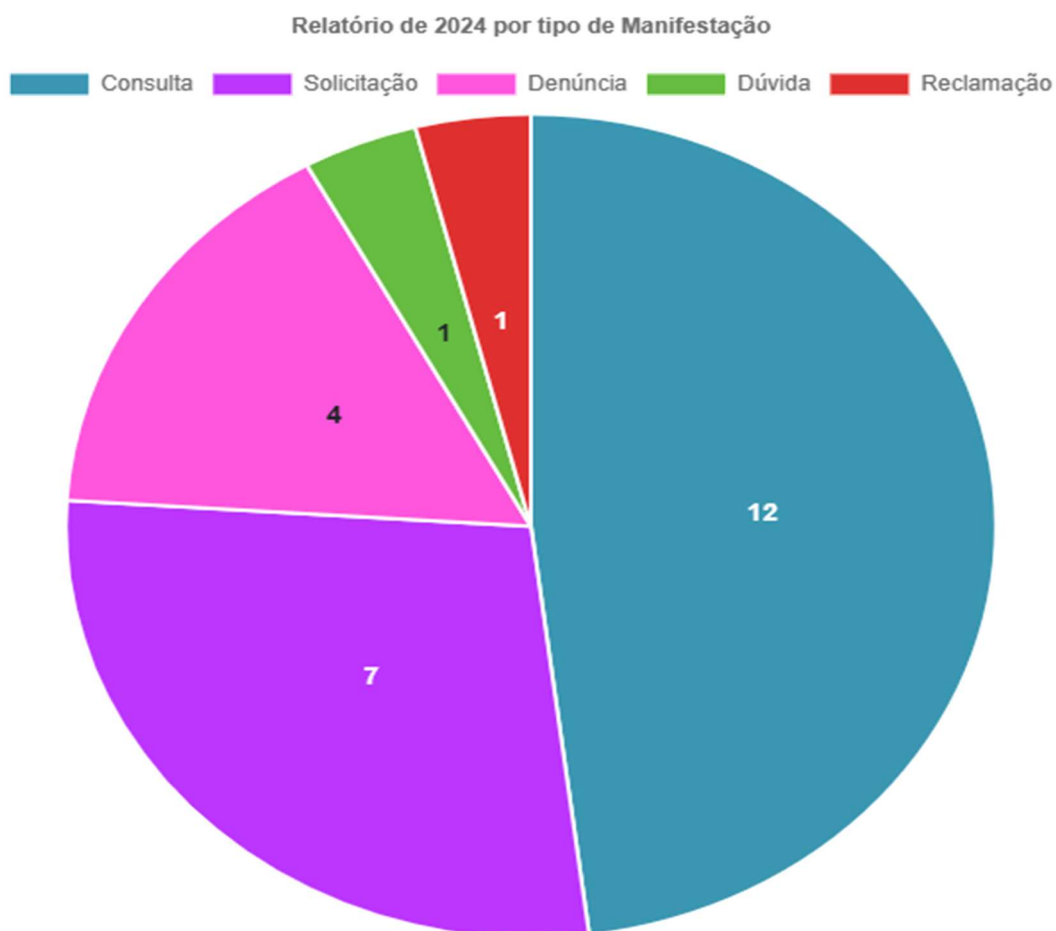
O Relatório Anual da Ouvidoria Municipal visa divulgar as ações realizadas pelo Setor e tem como objetivo o atendimento aos artigos 14, II, e 15 da Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Os dados informados nesse relatório são coletados do sistema utilizado no tratamento das demandas, encaminhadas a essa ouvidoria sendo eles tantos os canais digitais disponibilizados como demandas trazidas pessoalmente, no decorrer do ano de 2024, e sua divulgação observa a política de sigilo e de confidencialidade, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018. Dessa forma, apresentamos abaixo os Relatórios Estatísticos de Atividades da Ouvidoria do Município de Novo Mundo, referente ao ano de 2024.

• RELATÓRIO GERAL DE MANIFESTAÇÃO.





- **GRÁFICO 02 – TIPO DE MANIFESTAÇÃO EXERCÍCIO 2024.**





III - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação se trata do atendimento ao artigo 23, caput e §1º da Lei nº 13.460/2017, onde se prevê a avaliação continuada dos serviços prestados, mediante a instituição de pesquisa de satisfação a ser realizada, no mínimo, anualmente, devendo o resultado da avaliação ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade. Para isso, já foram disponibilizados no Portal da Ouvidoria, e na Carta de Serviços ao Usuário, a possibilidade do cidadão, caso queira, fazer a avaliação inicial e final de todos os serviços prestados pelo Poder Público Municipal.

Para visualizar as pesquisas, basta clicar no link:

Pesquisa de satisfação exclusiva dos serviços da Ouvidoria:

<https://ouvidoria.novomundo.mt.gov.br/Pesquisa-de-satisfacao/>

Pesquisa de satisfação de todos os serviços disponíveis na Carta de Serviços:

<https://ouvidoria.novomundo.mt.gov.br/Carta-Servicos/Relatorios/>



IV – ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Foi constatado por essa ouvidoria que durante ano de 2024 teve um aumento não muito significativo nas manifestações vinculadas através portal desta ouvidoria onde destas 100% das demandas foram concluídas dando ao cidadão uma resposta a sua demanda, por parte dessa Ouvidoria, ou encaminhado sua demanda ao setor responsável por responder ou avaliar e prosseguir com tratativa da demanda trazida pelo cidadão.

Verificado também que o canal online desta ouvidoria no portal site prefeitura foi canal mais ativo no tocante ao recebimento de demandas, no entanto canais como aplicativo de mensagens instantâneas (WhatsApp) seguido pelo e-mail foram canais pouco usado por essa ouvidoria, no ano de 2024, porem sua procura teve leve aumento principalmente quando se trata da procura de informações através de tais canais de comunicação, como busca alguns atendimento público ou até mesmo tentativa de contato direto a determinado setores de serviços no geral percebesse que canais como WhatsApp seguido e-mail são mais usados para solicitar informações.

Os atendimentos do setor público de encaminhar informação ou resposta a assuntos de interesse público. Sendo assim a ouvidoria ferramenta de comunicação para interação entre as mais diversas ouvidorias dentro do estado de outras municipalidades bem como para encaminhamento e recebimento de resposta dos órgão competentes para responder algumas das demandas dessa ouvidoria, ou seja, realizar tratativas sejam elas diretamente com solicitante ou na busca de resposta para anseios trazidos a essa ouvidoria.



V – SUGESTÕES DE MELHORIAS

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do exercício 2024, como suas demandas, encaminhamentos e tratativas aos setores responsáveis, tem por objetivo demonstrar os indicadores ao Prefeito e Secretários, para que estes possam implantar melhorias nos serviços prestados aos usuários, visando dar aos cidadãos um atendimento, cada vez mais ágil direto através da qualidade no tratamento às solicitações, dentro das possibilidades da administração.

Incentivar e fomentar a participação do cidadão na ações da administração pública municipal, através dos canais mais ativo e acessível a quaisquer cidadão seja ele o munícipe dentro do perímetro urbano, ou aquele munícipe no mais remoto estreito da área rural dessa municipalidade, acesso esse pode se fazer possível hoje graças a disseminação dos meios de comunicação proporcionado pelo acesso internet hoje presente nos mais diversos lares dos cidadãos.

Tratar ouvidoria pública municipal como ferramenta de gestão, gerindo-a de maneira mais efetiva e constate possível, a fim de extrair das demandas e da propagação das ações de participação do cidadão, indicadores e princípio que norteie as ações da gestão pública municipal, dentro das possibilidades da gestão municipal criando assim uma ferramenta solida de comunicação entre cidadão e o poder público.

Nomear ao cargo ouvidor servidor que possua como “único” ou principal vínculo de trabalho dentro da gestão municipal a ouvidoria ou áreas afins, no tocante a comunicação direta com sociedade civil e o poder público, dando assim mais ênfase no uso das mais diversas mídias digitais cada vez mais difundidas no cenário social como ferramenta de fiscalização controle e aprimoramento dos serviços públicos desenvolvidos pela gestão



municipal. Proporcionando assim uma continuidade e constância de ações junto a demanda da sociedade e o poder público municipal fortalecendo assim vínculo da ouvidoria com a sociedade e buscando realizar cada vez mais a participação do ouvidor em ações de capacitação e intercambio de informação com mais diversos órgão de ouvidoria no cenário estadual.

Novo Mundo/MT, 06 de março de 2025.

ADM. CLAUDEMIR DA SILVA MAESTRI
Ouvidora Municipal