



RELATÓRIO DE GESTÃO

DA OUVIDORIA

MUNICIPAL 2025

A Ouvidoria é um órgão do Poder Executivo Municipal que tem por objetivo assegurar e aprimorar, de modo permanente e eficaz, um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, visando à preservação dos princípios fundamentais da gestão pública, tais como a legalidade, moralidade, transparência e eficiência dos atos praticados pelos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas, sociedades de economia mista nas quais o Município detenha participação majoritária, bem como entidades privadas que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população.

A Ouvidoria atua como canal direto de comunicação entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios, com a finalidade de estimular a participação popular no controle, fiscalização e avaliação dos serviços públicos e na gestão dos recursos públicos.

Além disso, busca promover a aproximação entre o cidadão e o Poder Público, incentivando a participação direta ou indireta da sociedade no acompanhamento dos atos administrativos e no fortalecimento da transparência pública. Dessa forma, a Ouvidoria consolida-se como importante instrumento de fiscalização, cidadania e aperfeiçoamento da gestão pública, oferecendo respostas e esclarecimentos às demandas da população por meio de ferramentas de comunicação cada vez mais modernas, digitais e acessíveis à sociedade.

I – INTRODUÇÃO:

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Novo Mundo apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao período de janeiro a dezembro de 2025, em cumprimento aos princípios da transparência, eficiência e participação social previstos na Lei Federal nº 13.460/2017. A Ouvidoria atua como instrumento de comunicação direta entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo, analisando e encaminhando manifestações relacionadas aos serviços públicos prestados pelo Município, incluindo reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios.

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. Buscando ser mais uma porta de acesso do cidadão ao município e a informações sendo elo uma de forma imparcial entre cidadão e o poder público, fortalecendo assim a participação popular, promover a melhoria contínua dos serviços públicos e assegurar ao cidadão o direito de manifestação junto à Administração Pública Municipal. Além disso, atua como ferramenta de controle social, contribuindo para a transparência e fiscalização dos atos administrativos.



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 pelos meios digitais 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.

- 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/Manifestacao/>

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>.

Conforme informações disponibilizadas no portal oficial da Ouvidoria Municipal, o atendimento ocorre presencialmente na sede da Prefeitura Municipal de Novo Mundo – MT em horário de funcionamento do expediente dessa municipalidade, além do atendimento eletrônico disponível 24 horas por dia. Garantindo assim registro de manifestações junto a Ouvidoria classificando as mesma em *Reclamações; Denúncias; Solicitações; Sugestões; Elogios*. O sistema de Ouvidoria Municipal permite ainda que as manifestações seja identificadas ou demodo anônimas, garantindo sigilo das informações quando solicitado pelo cidadão.

II - RELATÓRIOS DE 01/01/2025 Á 31/12/2025

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal realizou o acompanhamento contínuo das manifestações encaminhadas aos setores competentes, atuando de forma integrada para garantir maior eficiência, transparência e qualidade no atendimento ao cidadão. Entre as principais ações desenvolvidas, destacam-se:

Encaminhamento das demandas às secretarias e setores responsáveis;

Monitoramento dos prazos para resposta das manifestações;

Acompanhamento das providências adotadas pelos órgãos competentes;

Retorno ao cidadão quanto às soluções e medidas realizadas pela Administração Pública Municipal.

As manifestações registradas ao longo do período concentraram-se, principalmente, em pedidos de informação acerca de assuntos relacionados aos serviços públicos municipais, atendimento ao cidadão, infraestrutura urbana, saúde, educação e administração pública.

Nesse contexto, o Relatório Anual da Ouvidoria Municipal tem por finalidade apresentar as ações executadas pelo setor, assegurando transparência às atividades desenvolvidas e atendendo ao disposto nos artigos 14, inciso II, e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos do sistema de gestão utilizado pela Ouvidoria para o recebimento, acompanhamento e tratamento das manifestações, abrangendo tanto os canais digitais disponibilizados ao cidadão quanto os atendimentos realizados presencialmente durante o exercício de 2025.

A divulgação das informações observa rigorosamente os princípios de sigilo e confidencialidade previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), garantindo a preservação das informações pessoais dos usuários.



No decorrer do exercício de 2025, a Ouvidoria enfrentou prejuízos de ordem administrativa em razão das dificuldades enfrentadas pela gestão municipal na manutenção dos meios de comunicação, especialmente das linhas de telefonia fixa e móvel de uso institucional.

Essas limitações impactaram parcialmente os canais de comunicação e interação da Ouvidoria com a sociedade em geral, bem como a articulação com outras ouvidorias do Estado e órgãos de controle. Ressalta-se que, atualmente, grande parte dessa comunicação ocorre por meio de plataformas móveis, como o WhatsApp, ferramenta amplamente utilizada para atendimento, encaminhamento de demandas e troca de informações institucionais.

Ademais, verificou-se a inexistência de servidor designado exclusivamente para o exercício das atividades da Ouvidoria, situação que também compromete, ainda que parcialmente, a eficiência, continuidade e celeridade dos serviços prestados ao cidadão.

Os relatórios estatísticos com gráficos de gestão e classificação das demandas podem ser consultados no portal oficial da Prefeitura Municipal de Novo Mundo – MT, por meio do sistema de gestão da Ouvidoria. Ressalta-se que os relatórios consideram as demandas registradas diretamente pelo portal eletrônico, embora o município também disponibilize outros canais de manifestação, como atendimento presencial e e-mail oficial.

O sistema da Ouvidoria disponibiliza relatórios anuais e gerais das manifestações registradas, permitindo o acompanhamento e análise das demandas apresentadas pela população. Mas apesar de todo contexto essa ouvidoria vê como satisfatório na medida possível uma vez que cada demanda seja ela quaisquer ou meio que chegou ate mesma foi encaminhada ao setor responsável buscou uma resposta e dando anseio as colocações seja ela de quaisquer cunhos encaminhados até essa ouvidoria.

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 esta Ouvidoria que, ao longo do ano de 2025, houve expressiva participação da população nas manifestações registradas por meio do portal institucional e no e-mail institucional. Ressalta-se que quase a totalidade dessas demandas foi devidamente concluída, ou encaminhado a devida resposta ao cidadão e ficando aguardo de mais alguma constestação ou novos questionamento no que tange a demanda, garantindo ao cidadão o retorno e a resposta às solicitações apresentadas.

Observou-se que grande parte das manifestações estava relacionada à solicitação de informações de contato com setores públicos e com a Administração Municipal.

Em especial por não conseguir contato direto e imediato com maioria dos setores publicos por meio de telefone institucional por ligações ou watsapp uma tendencia moderna da comunicação nos dias atuais. Nesse sentido, esta Ouvidoria atuou de forma contínua como elo de comunicação entre o cidadão e os órgãos competentes, buscando aproximar o atendimento público da população, esclarecer dúvidas e facilitar o acesso às informações solicitadas.

Em 2025, a Ouvidoria Municipal enfrentou dificuldades técnicas decorrentes da ausência de telefonia móvel institucional, o que impactou parcialmente a comunicação e a interação com ouvidorias estaduais e de outros municípios.

Apesar dessas limitações, a Ouvidoria manteve a regular execução de suas atividades institucionais, com especial atenção ao encaminhamento das demandas aos órgãos competentes e ao acompanhamento das respectivas respostas, visando atender de forma efetiva às solicitações apresentadas pelos cidadãos.

Dessa forma, as tratativas permaneceram sendo realizadas tanto diretamente com os solicitantes quanto por meio da solicitação de informações aos setores responsáveis, utilizando os canais oficiais de comunicação disponíveis, tais como o portal institucional da Prefeitura e o e-mail oficial da Ouvidoria.



V – SUGESTÕES DE MELHORIAS

Ao encerrar exercício 2025 essa ouvidoria traz seu relatório com objetivo demonstrar os indicadores a gestão municipal e forma geral bem como toda sociedade, para que estes possamos indentificar e implantar melhorias nos serviços prestados aos usuários, visando dar aos cidadãos um atendimento digno e condizente com suas necessidade, cada vez mais ágil direto através da qualidade no tratamento às solicitações, dentro das possibilidades da administração.

Ainda assim como já sugerido anos anteriores ainda devemos cada vez mais incentivar e fomentar a participação do cidadão através de ações da administração pública municipal, trazendo debates das necessidade da sociedade para assim possamos ter como indicadores de balizamento na construção das futuras políticas publicas de nosso município.

Criar junto comunidade em geral 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.

Nosso município, assim como muitos outros no Brasil, apresenta características bastante específicas. Com uma área territorial superior a 5.800 km² e uma população estimada pelo IBGE entre 6 e 9 mil habitantes, registra-se uma baixa densidade demográfica, em torno de 1 habitante por km².

Com aproximadamente 30 anos de emancipação política e uma economia fortemente baseada no setor agropecuário, inserida em um contexto de expansão do agronegócio, torna-se cada vez mais importante a criação de mecanismos que fortaleçam a ouvidoria pública municipal como ferramenta de gestão.

Nesse sentido, a ouvidoria deve ser estruturada de forma efetiva e contínua, com a designação de um servidor que possa atuar mas diretamente quase que exclusivamente a ouvidoria permitindo assim a captação das demandas da população e a ampliação da participação do cidadão e a partir dessas manifestações, é possível gerar indicadores que auxiliem na definição de diretrizes e prioridades da gestão pública municipal.

Dessa forma, busca-se consolidar um canal sólido de comunicação entre o cidadão e o poder público, contribuindo para uma administração mais eficiente, transparente e alinhada às necessidades reais da população. 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.

Desta forma essa ouvidoria encerra exercicio 2025 com sentimento de que cumprio sua função junto a socieda dando resposta as suas indagações porem com serteza caminho ainda e longo mais precisa ser traçado para que ouvidoria tenha mais enfase em suas ações e participação com sociedade.

Novo Mundo/MT, 06 de março de 2025.

ADM. CLAUDEMIR DA SILVA MAESTRI
Ouvidora Municipal