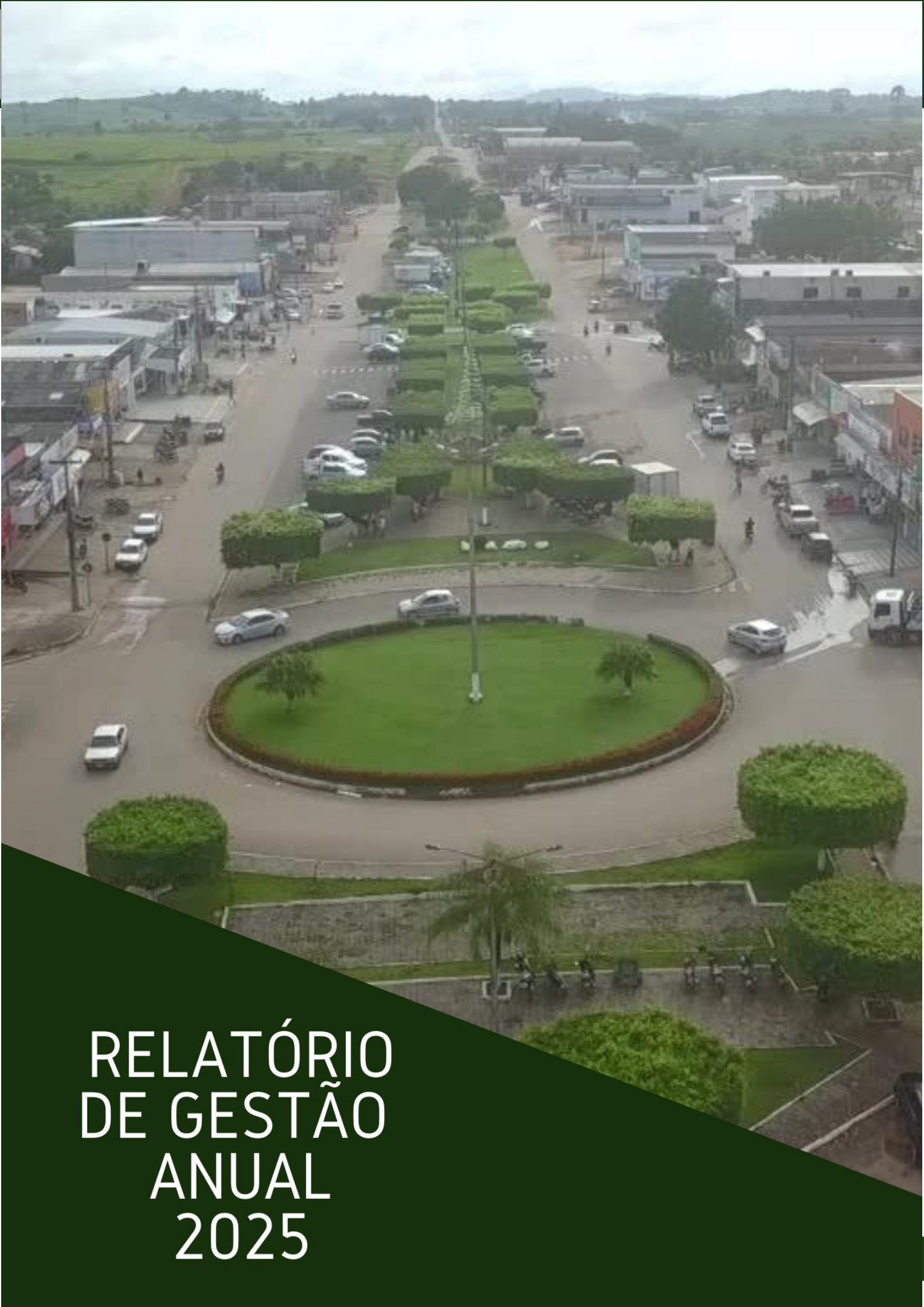




RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL 2025

**RELATÓRIO DE GESTÃO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO
MUNICÍPIO DE NOVA BRASILÂNDIA D'OESTE – RO ANO 2025**

PREFEITO

Clodoaldo Alves Pedroso

VICE – PREFEITA

Francielle da Costa

OUVIDORA GERAL DO MUNICÍPIO

Vildinéia Cardoso dos Santos Sousa

HORÁRIO DE ATENDIMENTO OUVIDORIA:

De segunda a sexta-feira (exceto feriados e pontos facultativos) das
07h30min às 13h30min.

TELEFONE:

(69) 99937-5660

EMAIL:

ouvidoria@novabrasilandia.ro.gov.br

INTRODUÇÃO

O presente Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Nova Brasilândia D'Oeste apresenta de forma clara e transparente, as principais ações realizadas e os resultados obtidos ao longo do ano de 2025. O documento tem como objetivo informar a população sobre o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria e demonstrar como as manifestações dos cidadãos contribuem para a melhoria dos serviços públicos municipais.

A Ouvidoria Municipal é um canal direto de comunicação entre o cidadão e a Prefeitura, criado para ouvir, orientar e encaminhar reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relacionados aos serviços públicos do Poder Executivo.

Sua atuação segue o que determina a Lei Federal nº 13.460/2017, garantindo o direito de participação social e fortalecendo a transparência na Administração Pública.

Ao longo de 2025, a Ouvidoria desempenhou um papel importante no acolhimento das demandas da população, acompanhando cada manifestação e encaminhando-as aos setores responsáveis, sempre buscando soluções e respostas adequadas. As informações reunidas neste relatório permitem identificar oportunidades de melhoria, aperfeiçoar processos e contribuir para uma gestão pública mais eficiente, participativa e comprometida com o interesse coletivo.

CANAIS DE ATENDIMENTO:

Todo cidadão do Município poderá encaminhar a sua demanda através dos seguintes canais de atendimento:

- Presencial, na sala da Ouvidoria, localizada no Paço da Prefeitura no endereço da Rua Riachuelo nº 2552, Setor 14; (Atendimento de segunda a sexta-feira exceto feriados e pontos facultativos das 07h30min às 13h30min);
- Correspondência, podendo ser enviada para o endereço da Rua Riachuelo nº 2552, Setor 14 CEP: 76.958-000 Nova Brasilândia D'Oeste – RO A/C da Ouvidora Geral do Município;
- Telefone através do número (69) 99937-5660, inclusive WhatsApp (Atendimento de segunda a sexta-feira exceto feriados e pontos facultativos das 07h30min às 13h30min);
- E-mail através do endereço ouvidoria@novabrasilandia.ro.gov.br;
- On-line através do sistema Fala.BR no endereço no link disponível no site da prefeitura <https://novabrasilandia.ro.gov.br/ouvidoria>

RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Durante o ano de 2025 a Ouvidoria recebeu por meio dos canais de atendimento disponibilizados, 45 registros de manifestações, esta Ouvidoria realizou também alguns atendimentos rápidos sem inclusão de registro no sistema Fala.Br como informações de contato de Secretarias e outras demandas de informações de processos seletivos.

Dentre o total dos 45 registros apresentados:

- 03 manifestações arquivadas por duplicidade de manifestação e ausência de competência;
- 40 manifestações da ouvidoria concluídas.
- 02 manifestações em andamento (aguardando resposta do Setor competente)

Dentre o total das manifestações recebidas no ano de 2025:

- 13 manifestações recebidas por meio da plataforma Fala.BR:
- 16 atendimentos pelo aplicativo WhatsApp;
- 13 atendimentos presenciais
- 03 manifestações encaminhadas por e-mail.

Com relação as demandas recebidas pela Ouvidoria, segue abaixo dados das manifestações recebidas e encaminhadas para as Secretarias Municipais e demais Órgãos da Prefeitura e dados de manifestações recebidas por mês, por tipo e por assunto, conforme demonstrativos a seguir:

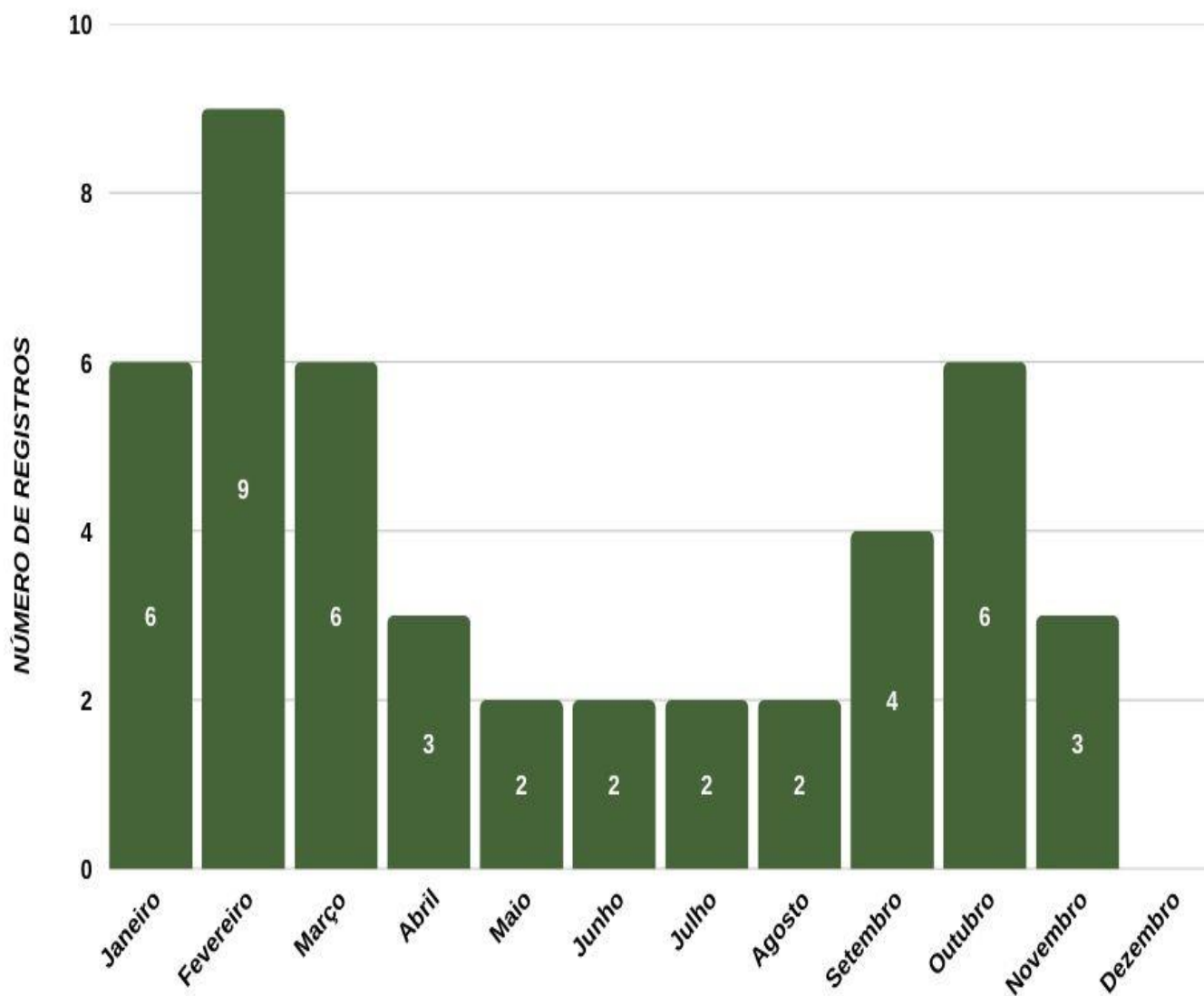
**RELATÓRIO DE GESTÃO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO
MUNICÍPIO DE NOVA BRASILÂNDIA D'OESTE – RO ANO 2025**

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS E ENCAMINHADAS AS SECRETARIAS/ÓRGÃOS

ÓRGÃO	COMUNICAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	TOTAL DE MANIFESTAÇÕES
Procuradoria Geral	-	01	-	-	-	01
Núcleo Integrado de Fiscalização - NIF	04	02	17	-	-	23
Secretaria Municipal de Saúde	02	01	01	-	04	08
Secretaria Municipal de Assistência Social (CRAS)	01	-	-	-	-	01
Secretaria Municipal de Planejamento	-	-	01	-	-	01
Secretaria Municipal de Planejamento (Setor de Cadastro Imobiliário)	-	-	02	-	-	02
Secretaria Municipal de Obras	-	-	01	-	-	01
Secretaria Municipal de Educação	-	01	01	01	-	03
Secretaria Municipal de Gabinete	-	-	01	-	-	01
Secretaria Municipal de Saúde/ Secretaria Municipal de Assistência	-	-	01	-	-	01
Arquivadas	-	-	-	-	-	03

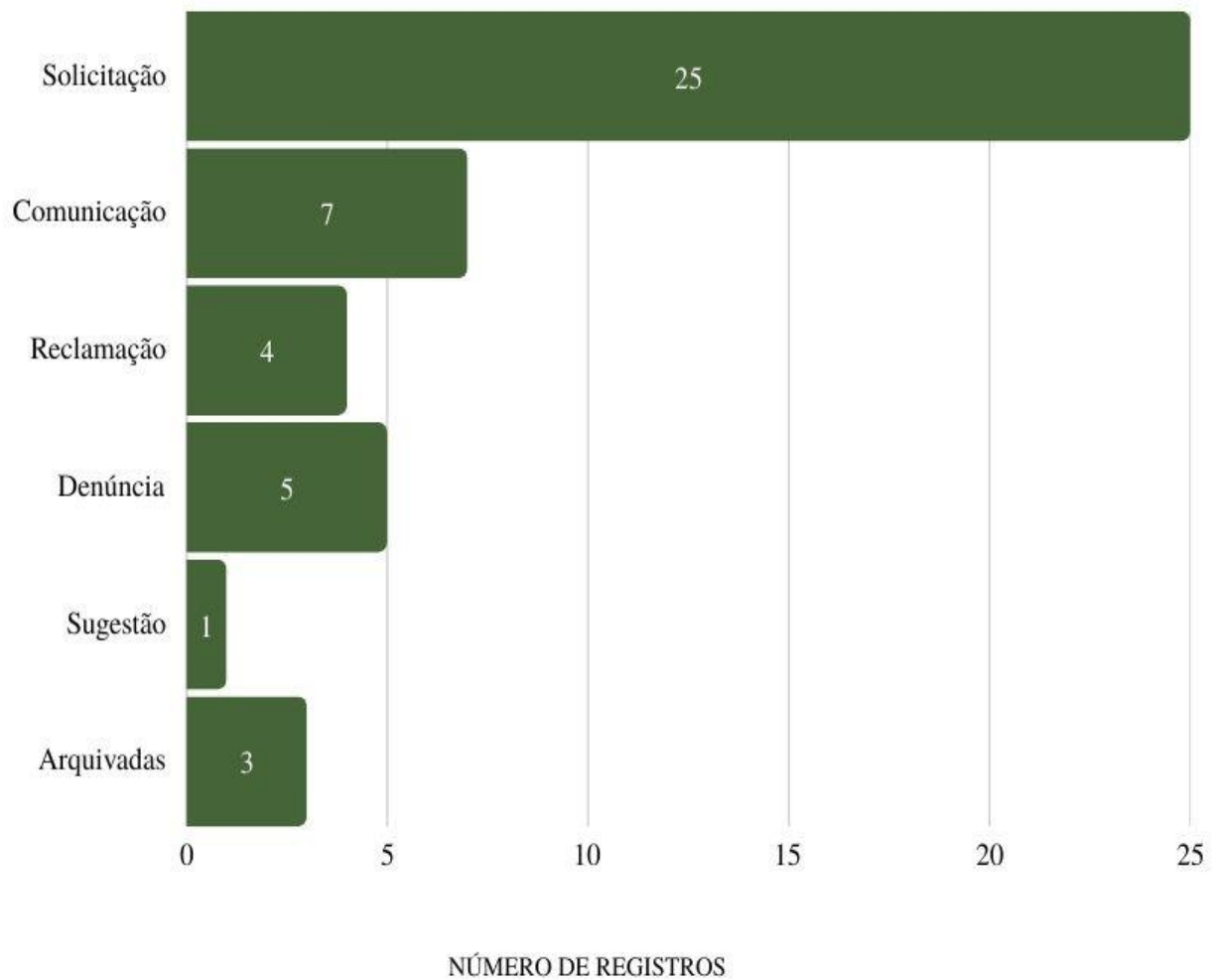
RELATÓRIO DE GESTÃO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE NOVA BRASILÂNDIA D'OESTE – RO ANO 2025

GRÁFICO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÕES POR MÊS



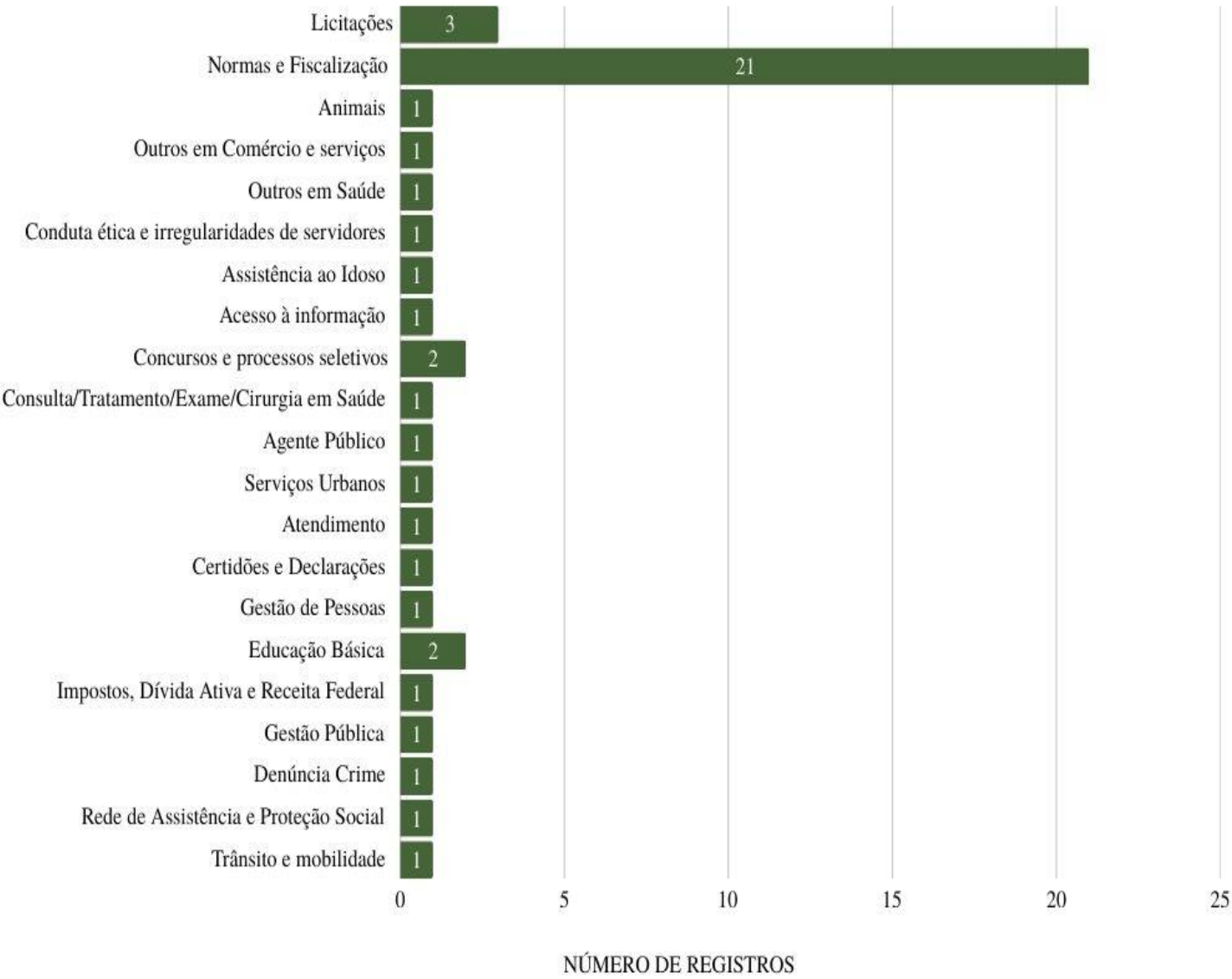
RELATÓRIO DE GESTÃO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE NOVA BRASILÂNDIA D'OESTE – RO ANO 2025

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR TIPO



**RELATÓRIO DE GESTÃO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO
MUNICÍPIO DE NOVA BRASILÂNDIA D'OESTE – RO ANO 2025**

MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO



RECOMENDAÇÕES PARA O ANO DE 2026

Recomendar melhorias é uma das competências da Ouvidoria, conforme a Lei nº 13.460/2017, que atribui à esta unidade a responsabilidade de propor ações para aprimorar a prestação de serviços públicos e corrigir possíveis falhas na prestação de serviços. Essa atuação se baseia na análise das manifestações recebidas, permitindo que a Ouvidoria represente o cidadão dentro da Administração Pública.

Mediante a manifestações recebidas, há uma recorrência de registro de demandas referentes a terrenos vazios com acúmulo de lixo (entulhos ou mato alto), fossas com vazamento ou até mesmo o despejo de água servida escoada diretamente sob os logradouros públicos, essas situações geram riscos à saúde pública, prejuízos ao meio ambiente e comprometem a qualidade de vida da população.

Como iniciativa, esta Ouvidoria propõe primeiramente que a Administração Pública realize ações educativas como: campanhas de conscientização sobre descarte correto de resíduos, manutenção de terrenos e campanhas de limpeza urbana, com o apoio da Prefeitura Municipal na coleta dos resíduos, ações essas que podem ser integradas e articuladas pelas Secretarias Municipais de Obras, Saúde e Meio Ambiente para que com o apoio e a colaboração de toda a população para tornar a cidade mais limpa, saudável e organizada.

No ano de 2025 esta Ouvidoria recebeu atendimentos voltados a informações de contatos das Secretarias Municipais e demais setores da Administração Pública, ressalta-se, que em razão da indisponibilidade de atendimento telefônico em alguns setores da Prefeitura, a Ouvidoria

RELATÓRIO DE GESTÃO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE NOVA BRASILÂNDIA D'OESTE – RO ANO 2025

Municipal tem recebido um volume significativo de demandas corriqueiras, as quais poderiam ser solucionadas diretamente pelos órgãos responsáveis, sem a necessidade de registro formal na Ouvidoria, embora a Ouvidoria esteja à disposição para acolher todas as manifestações dos cidadãos, essa situação tem exigido maior agilidade no tratamento das demandas, uma vez que se tratam, em sua maioria, de solicitações simples e de caráter imediato, demandando prazos de resposta mais rápidos para atender às expectativas da população.

Como proposta de melhoria, sugere-se a reestruturação dos canais de atendimento direto ao cidadão, com a disponibilização de telefone, e-mail institucional ou outro meio de contato ágil nos setores da Prefeitura, especialmente nos setores de Receita/Tributos e Cadastro, ampliar o uso, formulários online e atendimento pelo site oficial da Prefeitura, além de disponibilizar respostas padronizadas para dúvidas frequentes, como IPTU, taxas, certidões e parcelamentos. Também é importante estabelecer prazos claros para retorno e definir responsáveis pelo acompanhamento dessas solicitações, facilitando assim o acesso dos cidadãos às informações e serviços municipais.

Essas medidas visam tornar o atendimento mais rápido, prático e acessível, reduzindo deslocamentos, melhorando a comunicação com a população e fortalecendo a qualidade dos serviços públicos.

PLANEJAMENTO OUVIDORIA 2026

Com o objetivo de fortalecer a participação social, aprimorar a qualidade dos serviços públicos e ampliar a transparência na Administração Municipal, a Ouvidoria da Prefeitura de Nova Brasilândia D'Oeste estabelece o planejamento de algumas ações para o ano de 2026.

Um dos principais objetivos é intensificar a divulgação para o fortalecimento dos Canais de Ouvidoria com as seguintes ações:

- Intensificar a divulgação dos canais de atendimento (presencial, telefone, e-mail e sistema eletrônico);
- Utilizar o site institucional e redes sociais da Prefeitura para orientar a população sobre como registrar manifestações;
- Produzir materiais informativos simples e acessíveis para divulgação em prédios públicos.

Essas ações visam intensificar o conhecimento de cada cidadão sobre a Ouvidoria para que a Administração Pública possa trabalhar de forma eficaz na melhoria dos serviços públicos para toda a população.

Ainda para o ano de 2026, a Ouvidoria detém como ação prioritária, a criação e implementação do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017.

A iniciativa tem por finalidade fortalecer a participação social, promover o diálogo entre os usuários e a Administração Pública e contribuir para a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos municipais. O Conselho atuará de forma integrada à Ouvidoria, analisando demandas recorrentes, avaliando relatórios e propondo melhorias à gestão pública.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação das ações previstas para 2026, com destaque para a criação do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos, representa um avanço institucional significativo para o Município de Nova Brasilândia D'Oeste. A iniciativa contribuirá para o fortalecimento da democracia participativa, para o aprimoramento dos serviços públicos e para a construção de uma gestão cada vez mais eficiente, transparente e orientada às necessidades da população. Ressalto novamente a importância de avançarmos nos trabalhos de divulgação e consolidação da Ouvidoria como instrumento de participação do cidadão junto a Administração Municipal, envolvimento de toda a equipe, principalmente os gestores, para que possam trabalhar em parceria com a Ouvidoria Geral nas resoluções das demandas dos usuários dos serviços públicos.

Nova Brasilândia D'Oeste, 03 de fevereiro de 2026.

Vildinéia Cardoso dos Santos Sousa
Ouvidora Geral