



Estado de Mato Grosso
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVO

MUNDO

CNPJ: 01.623.513/0001-11

Avenida Ayrton Senna, 78 – Centro – CEP: 78.528-000

Novo Mundo/MT - Fone: (66) 3539-6190

<https://www.novomundo.mt.leg.br>



1



MUNDO

**Estado de Mato Grosso
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVO**

CNPJ: 01.623.513/0001-11

Avenida Ayrton Senna, 78 – Centro – CEP: 78.528-000

Novo Mundo/MT - Fone: (66) 3539-6190

<https://www.novomundo.mt.leg.br>



Sumário

OUVIDORIA E E-SIC DA CÂMARA MUNICIPAL:	3
OBJETIVOS DA OUVIDORIA/E-SIC:	3
CANAIS DE ATENDIMENTO (OUVIDORIA/E-SIC):	3
BASE LEGAL:	5
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES E PRAZOS:	5
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO	6
Classificação por Tipo	6
Classificação por Canal de Atendimento:	6
TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:	8
DESAFIOS ENFRENTADOS:	8
AÇÕES DE APOIO À TRANSPARÊNCIA E MELHORIA DOS SERVIÇOS:	8
CONSIDERAÇÕES FINAIS:	9



MUNDO

Estado de Mato Grosso CÂMARA MUNICIPAL DE NOVO

CNPJ: 01.623.513/0001-11

Avenida Ayrton Senna, 78 – Centro – CEP: 78.528-000

Novo Mundo/MT - Fone: (66) 3539-6190

<https://www.novomundo.mt.leg.br>



OUVIDORIA E E-SIC DA CÂMARA MUNICIPAL:

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Novo Mundo/MT é regulamentada pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conforme o Decreto Municipal nº 033/2019 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 e dá outras providências.”

Assim, com objetivo de possibilitar um canal de comunicação entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade, visando a melhoria contínua dos serviços prestados.

É de direito de todo cidadão um serviço público de qualidade e mecanismos de controle e transparência devem ser incentivados e praticados.

Desde a designação, por meio da Portaria nº 007/2025 de 01 de abril de 2025, as atribuições e responsabilidades advindas da Ouvidoria Municipal, cabem a esta servidora, Eduarda Magalhães da Roza, sendo também a responsável pela elaboração do presente relatório.

Este relatório tem como finalidade apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o exercício de 2025, em atendimento aos princípios da publicidade e da prestação de contas.

OBJETIVOS DA OUVIDORIA/E-SIC:

A Ouvidoria da Câmara Municipal tem como principais objetivos:

- Receber e tratar manifestações dos cidadãos;
- Garantir o acesso à informação;
- Contribuir para a melhoria dos serviços legislativos e administrativos;
- Fortalecer o controle social e a transparência;
- Promover a participação cidadã;

CANAIS DE ATENDIMENTO (OUVIDORIA/E-SIC):

A Câmara Municipal, disponibiliza dos seguintes canais de atendimentos:

- ✓ Site institucional <https://www.novomundo.mt.leg.br/ouvidoria>;
- ✓ E-mail: ouvidoria@novomundo.mt.leg.br;
- ✓ Através do WhatsApp (66) 3539-6190;
- ✓ Presencialmente.



Estado de Mato Grosso CÂMARA MUNICIPAL DE NOVO

MUNDO

CNPJ: 01.623.513/0001-11

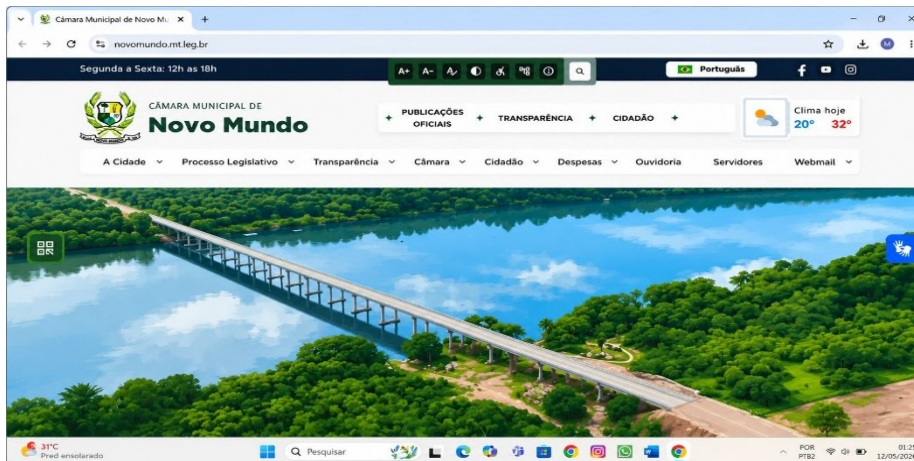
Avenida Ayrton Senna, 78 – Centro – CEP: 78.528-000

Novo Mundo/MT - Fone: (66) 3539-6190

<https://www.novomundo.mt.leg.br>



Site institucional: <https://www.novomundo.mt.leg.br/ouvidoria>



4

Email: ouvidoria@novomundo.mt.leg.br



WhatsApp: (66)3539-6190



Presencialmente:



Endereço: AV. Ayrton Senna, nº78, Novo Mundo-MT, CEP: 78528-000

Dias de Atendimento: De Segunda a Sexta-feira.

Horário de Atendimento: 12h às 18h.

AV. Ayrton Senna, nº 78, Novo Mundo – MT – CEP: 78528-000
Fone/Fax: (66) 3539-6190 / E-mail: ouvidoria@novomundo.mt.leg.br



MUNDO

Estado de Mato Grosso CÂMARA MUNICIPAL DE NOVO

CNPJ: 01.623.513/0001-11

Avenida Ayrton Senna, 78 – Centro – CEP: 78.528-000

Novo Mundo/MT - Fone: (66) 3539-6190

<https://www.novomundo.mt.leg.br>



BASE LEGAL:

A atuação da Ouvidoria/e-SIC da Câmara Municipal de Novo Mundo/MT possui fundamento legal nas seguintes normas:

5

- Constituição Federal de 1988;
- Lei Federal nº 13.460/2017;
- Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011;
- Decreto Municipal nº 033/2019;
- Portaria nº 007/2025.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES E PRAZOS:

As manifestações dos usuários são classificadas, pela Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas em:

- Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- Denúncia: Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos investigatórios competentes;
- Elogio: Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido;
- Sugestão: Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública;
- Solicitação: Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública e/ou informações a respeito;
- Comunicação de irregularidade: Denúncias e Reclamações registradas de forma anônima.

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, que trata dos direitos dos usuários de serviços públicos, os principais prazos da ouvidoria são:

- 30 dias para a ouvidoria apresentar a resposta conclusiva ao cidadão, contados do recebimento da manifestação.



MUNDO

Estado de Mato Grosso CÂMARA MUNICIPAL DE NOVO



CNPJ: 01.623.513/0001-11

Avenida Ayrton Senna, 78 – Centro – CEP: 78.528-000

Novo Mundo/MT - Fone: (66) 3539-6190

<https://www.novomundo.mt.leg.br>

- Esse prazo pode ser prorrogado uma única vez por mais 30 dias, desde que exista justificativa expressa.

O fundamento principal está no art. 16 da Lei nº 13.460/2017:

“A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

6

PRAZOS DA OUVIDORIA

De acordo com a Lei nº 13.460/2017

RESPOSTA AO CIDADÃO	PRORROGAÇÃO
<p>A ouvidoria tem até 30 dias para apresentar resposta conclusiva ao cidadão, contados do recebimento da manifestação.</p>	<p>Esse prazo pode ser prorrogado uma única vez por mais 30 dias, desde que haja justificativa expressa.</p>

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO:

No período de janeiro a dezembro de 2025, o e-SIC não recebeu Manifestações/Solicitações, já via Ouvidoria da Câmara Municipal de Novo Mundo – MT foram recebidas 15 (quinze) manifestações, classificadas conforme segue:

Classificação por Tipo:

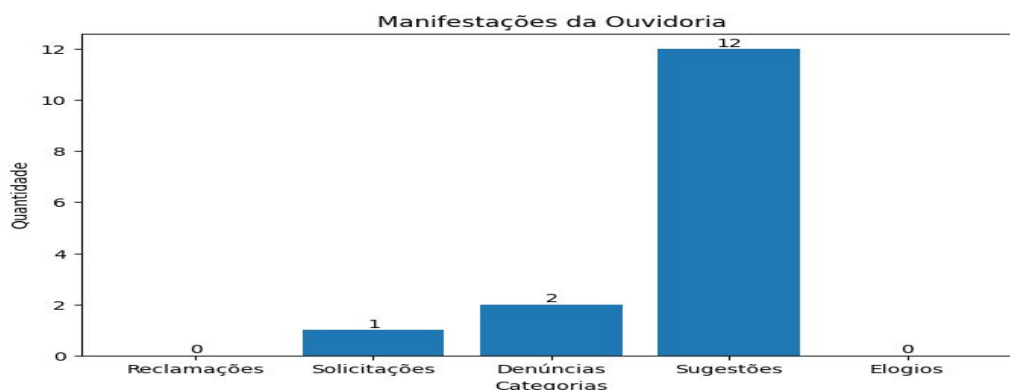
Denúncias: 2

Elogios: 0

Reclamações: 0

Solicitações: 1

Sugestões: 12



Classificação por Canal de Atendimento:

- Presencial: 0



MUNDO

**Estado de Mato Grosso
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVO**



CNPJ: 01.623.513/0001-11

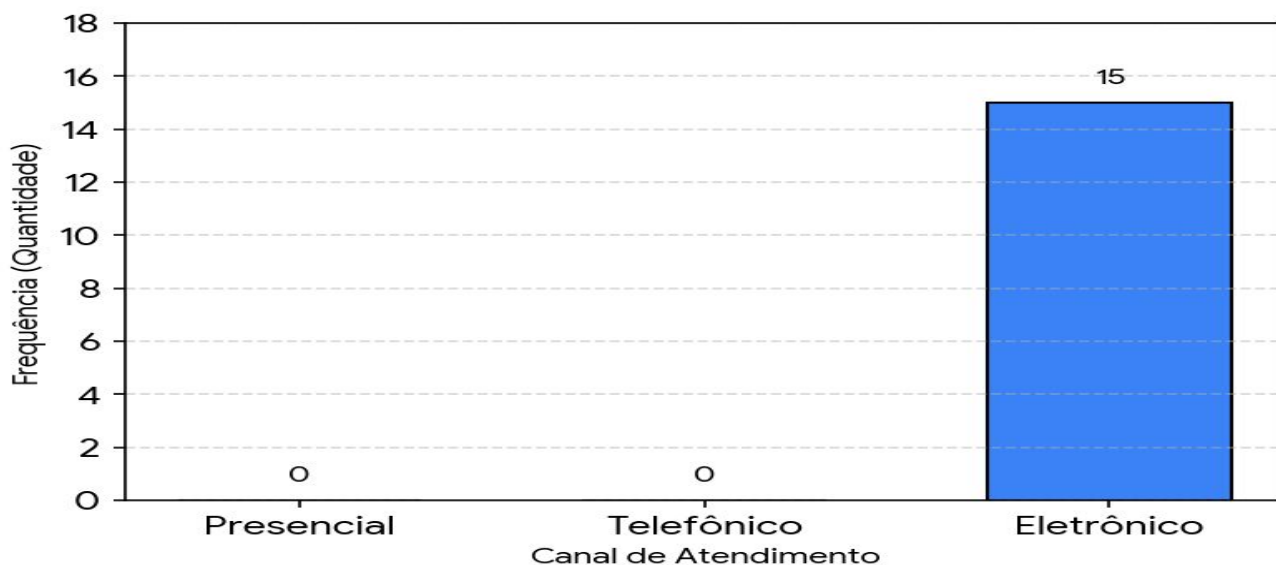
Avenida Ayrton Senna, 78 – Centro – CEP: 78.528-000

Novo Mundo/MT - Fone: (66) 3539-6190

<https://www.novomundo.mt.leg.br>

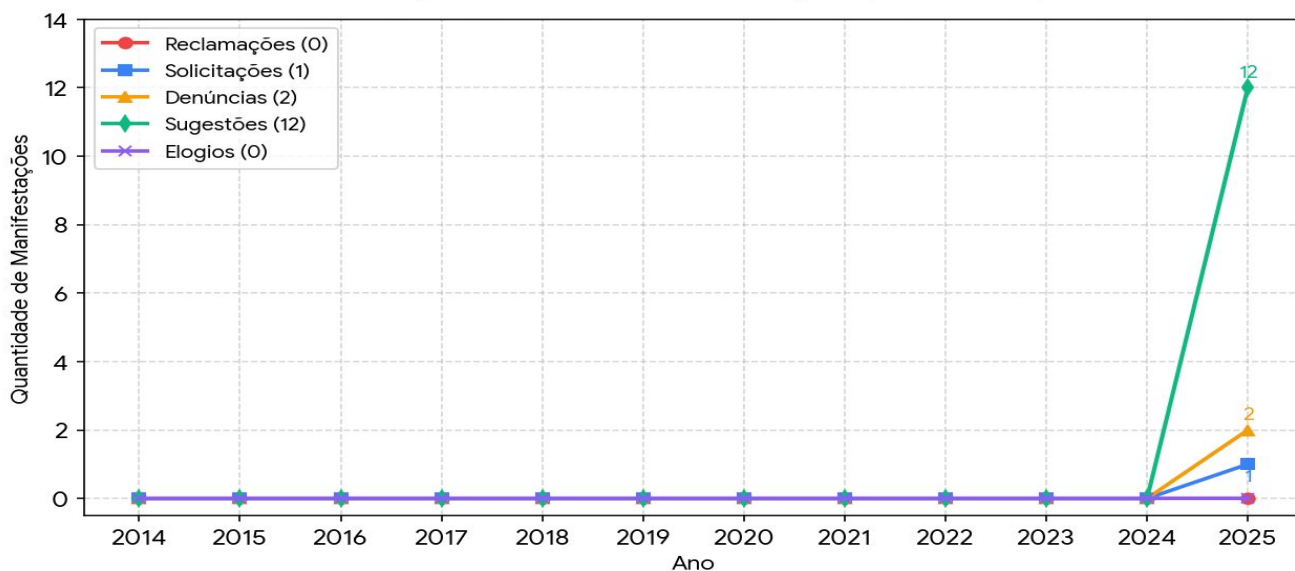
- Telefônico: 0
- Eletrônico: 15

Atendimentos da Ouvidoria por Canal



7

Evolução Histórica das Manifestações (2014 - 2025)



Nota Explicativa: Os dados referentes ao período de 2014 a 2024 não constam no gráfico apresentado, considerando que a Ouvidoria Legislativa ainda não se encontrava regulamentada e estruturada neste período.

No exercício de 2025, a Ouvidoria/E-SIC da Câmara Municipal de Novo Mundo desempenhou importante papel como canal de comunicação entre a população e o Poder



MUNDO

Estado de Mato Grosso CÂMARA MUNICIPAL DE NOVO

CNPJ: 01.623.513/0001-11

Avenida Ayrton Senna, 78 – Centro – CEP: 78.528-000

Novo Mundo/MT - Fone: (66) 3539-6190

<https://www.novomundo.mt.leg.br>



Legislativo, garantindo aos cidadãos o direito de manifestação, acesso à informação e participação social.

Durante o período analisado, foram registradas 15 manifestações no total, sendo 13 identificadas e 2 anônimas. As manifestações identificadas possibilitaram um atendimento mais direto e transparente, permitindo o acompanhamento das demandas pelos cidadãos e contribuindo para maior efetividade na prestação das respostas. Já as manifestações anônimas asseguraram o direito ao sigilo do manifestante, conforme previsto na legislação vigente, fortalecendo a confiança da população nos canais institucionais de participação.

Os dados demonstram que a Ouvidoria/E-SIC manteve-se acessível e atuante ao longo do exercício de 2025, promovendo transparência, acolhimento das demandas da sociedade e aprimoramento contínuo dos serviços públicos oferecidos pela Câmara Municipal. Além disso, o recebimento das manifestações evidencia a relevância da participação popular no fortalecimento da gestão pública e no desenvolvimento das ações legislativas e administrativas do município.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

As manifestações recebidas foram devidamente analisadas e encaminhadas aos setores competentes da Câmara Municipal ou a outros órgãos, quando necessário.

- Manifestações respondidas: 15
- Manifestações em andamento: 0
- Manifestações arquivadas: 0

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Novo Mundo – MT registrou 15 (quinze) manifestações, distribuídas entre denúncias, solicitações e sugestões. Todas as manifestações recebidas foram devidamente analisadas, tratadas e respondidas dentro dos prazos administrativos, não havendo registros de demandas pendentes ou arquivadas no período.

DESAFIOS ENFRENTADOS:

Entre os principais desafios enfrentados no exercício de 2025, destacam-se:

- Necessidade de maior divulgação dos canais de ouvidoria;
- Ampliação da cultura de participação cidadã no âmbito do Legislativo Municipal.

AÇÕES DE APOIO À TRANSPARÊNCIA E MELHORIA DOS SERVIÇOS:

A Ouvidoria atuou de forma contínua no apoio à transparência institucional, promovendo:

- Orientação aos cidadãos sobre o funcionamento do Poder Legislativo;
- Apoio ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação;
- Aprimoramento dos fluxos internos de atendimento;
- Estímulo à participação popular nas atividades legislativas.



MUNDO

**Estado de Mato Grosso
CÂMARA MUNICIPAL DE NOVO**

CNPJ: 01.623.513/0001-11

Avenida Ayrton Senna, 78 – Centro – CEP: 78.528-000

Novo Mundo/MT - Fone: (66) 3539-6190

<https://www.novomundo.mt.leg.br>



CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Novo Mundo – MT reafirma seu compromisso com a ética, a transparência e o respeito ao cidadão, buscando continuamente aprimorar seus processos e fortalecer o diálogo entre o Poder Legislativo e a sociedade.

A Ouvidoria seguirá buscando o aperfeiçoamento dos mecanismos de participação popular, transparência pública e controle social, em conformidade com os princípios da administração pública previstos no art. 37 da Constituição Federal.

Este relatório demonstra a importância da Ouvidoria como instrumento essencial de controle social e participação democrática.

9

Novo Mundo/MT, atualizado em 22 de Maio de 2026.

Eduarda Magalhães Roza

Ouvidora do Legislativo

Portaria nº 007/2025