



**ESTADO DE MATO GROSSO**

**Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia**  
**Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde**

---

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL E**  
**OUVIDORIA DO SUS DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT.**  
**(janeiro a março de 2025)**

**Wilkerson Batista da Silva**  
**Ouvidor Público Municipal**  
**Portaria 40/GP/2022**  
**Ouvidor do SUS**  
**154/GP/2019**



**ESTADO DE MATO GROSSO**

**Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia**  
**Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde**

**SUMÁRIO**

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. ACESSIBILIDADE</b>	<b>4</b>
<b>3. OUVIDORIAS EM AÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>9</b>



**ESTADO DE MATO GROSSO**

# **Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia**

## **Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde**

### **1. APRESENTAÇÃO**

Este relatório traz o resultado consolidado das manifestações acolhidas na Ouvidoria, no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2025.

É importante considerar que a Ouvidoria Municipal de Pontal do Araguaia-MT foi instituída através do art. 1º da Lei Municipal Nº 735/2014 de 18 de setembro de 2014. Outrossim, também a Ouvidoria da Saúde do Município de Pontal do Araguaia-MT, criada através do Decreto nº 2020/2019 de 31 de julho de 2019.

Ademais, é dever da Ouvidoria “elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados”.

Da mesma forma, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública” diz o seguinte:

O inciso II do art. 14 determina: “Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão: “elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos”.

Este relatório, portanto, tem como objetivo dar cumprimento a esses dispositivos legais, bem como subsidiar a gestão com informações estratégicas, visando à melhoria dos serviços públicos e, especificamente, o aprimoramento dos atendimentos realizados no âmbito deste município.



ESTADO DE MATO GROSSO

## Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

### Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

## 2. ACESSIBILIDADE

Observou-se que os canais disponibilizados pela Ouvidoria Municipal e Ouvidoria da Saúde, quais sejam, caixas de manifestações físicas, sistema, e-mail, Qr Codes, atendimento presencial, além do link disponível no portal da Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia-MT em que consta o Formulário *web* da saúde, são eficientes, efetivos e satisfatórios para que o (a) cidadão (ã) tenham canais de fácil acesso junto às Ouvidorias do município. Existe também o sistema OuvidorSUS, sendo o atendimento voltado para a área da saúde.

Para que se compreenda, a grande maioria das manifestações recebidas foram realizadas por sistema, confirmando então, a efetividade do acesso pela população.

## 3. OUVIDORIAS EM AÇÃO

A Ouvidoria Municipal e da Saúde de Pontal do Araguaia-MT prestaram, nos meses de janeiro a março de 2025, um total de (21) vinte um atendimentos. Sendo destes, (6) seis manifestações da Ouvidoria da Saúde. O serviço está disponível por diversos meios, conforme informado acima, para a participação da população em manifestações de reclamação, denúncia, solicitação, elogio, informação e sugestão, é o que se depreende das tabelas e gráficos a seguir:

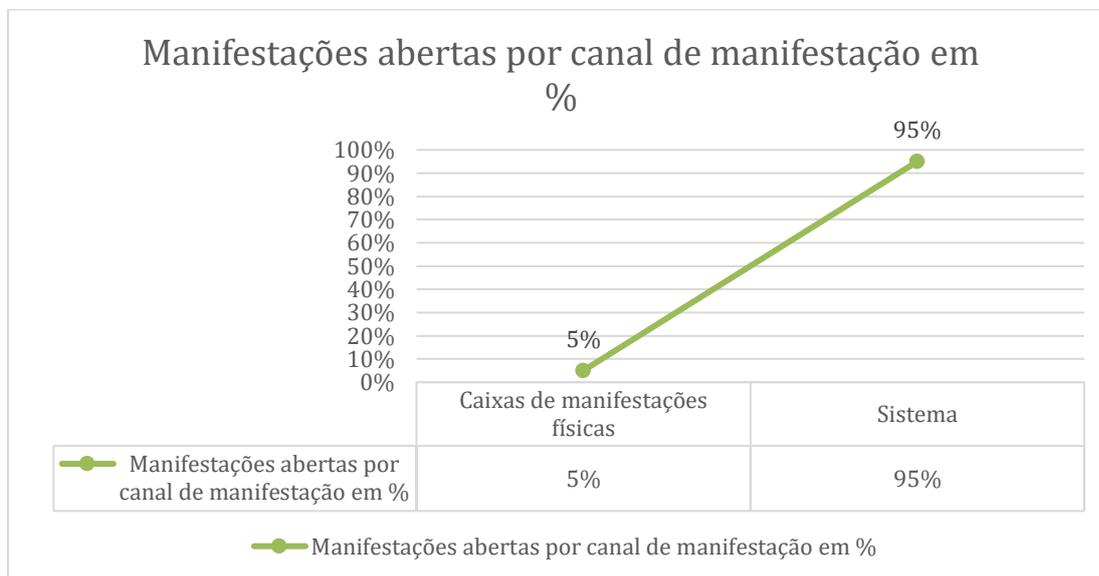
**Tabela 1- Manifestações abertas por canal de comunicação.**

Canal de Comunicação	Quantidade de manifestações	Em %
CAIXA DE MANIFESTAÇÕES	1	5%
SISTEMA	20	95%
TOTAL	21	100%

Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.



**Gráfico 1- Manifestações abertas por canal de comunicação.**



Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.

No período em análise, foram recebidas e protocoladas 21 manifestações. O “Sistema” foi o principal canal de entrada com 95% do total; conforme pode ser visto a partir da Tabela 1 e Gráfico 1.

A respeito, cremos que desta forma, o ciclo de planejamento e políticas públicas, quando bem executado, cria meios relevantes para implementar políticas que visem a modernização continuada da oferta de serviços públicos, políticas públicas que sustentem a agenda de simplificação e modernização estabelecida pela Lei Federal 13.460/2017.

Após classificar as manifestações por assuntos, tabular os dados e analisar a frequência das manifestações, a Ouvidoria elabora relatórios qualitativos e quantitativos. A partir da análise amostral dos assuntos mais frequentes e das respostas das áreas técnicas, torna-se possível identificar eventos que possam demandar ações para alterar algum procedimento, rever um processo de trabalho ou aprimorar a comunicação.

O gráfico 2 apresenta as informações referentes às demandas da Ouvidoria Municipal e da Saúde, do período compreendido entre janeiro a março de 2025, considerando a natureza, mês de recebimento e *status*.

Vejamos:

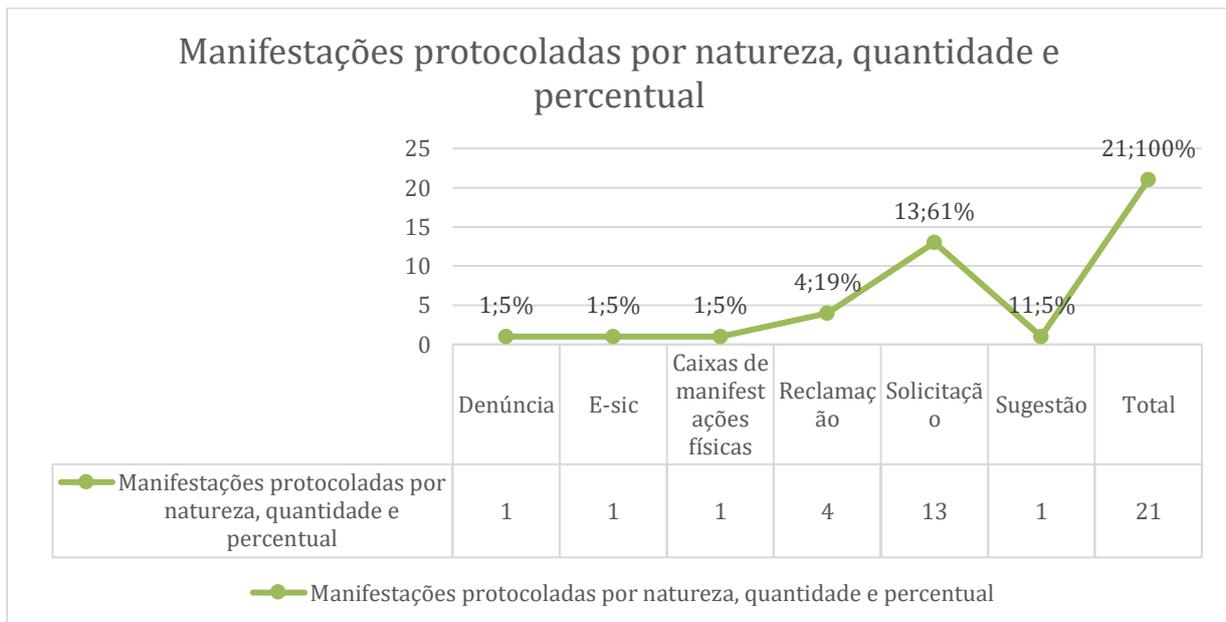


**Tabela 2- Manifestações protocoladas por natureza, quantidade e percentual de 01 de janeiro a 31 de março de 2025.**

Natureza	Quantidade	Percentual
Denúncia	1	5%
e-Sic	1	5%
Caixas de manifestações físicas	1	5%
Reclamação	4	19%
Solicitação	13	61%
Sugestão	1	5%
Total	21	100%

Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.

**Gráfico 2 -Manifestações protocoladas de 01 de janeiro a 31 de março de 2025.**



Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.

Do total de manifestações protocoladas, 61% correspondem a “Solicitação”;

No que se refere à situação dessas manifestações, 100% já foram fechadas do total geral conforme pode ser visto a partir da Tabela 3 e Gráfico 3, mostrados a seguir:

**Tabela 3- Situação dos protocolos abertos.**

Situação	Quantidade	Em %
Fechados	21	100%
Total	21	100%

Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.



ESTADO DE MATO GROSSO

## Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Gráfico 3- Situação dos protocolos abertos.



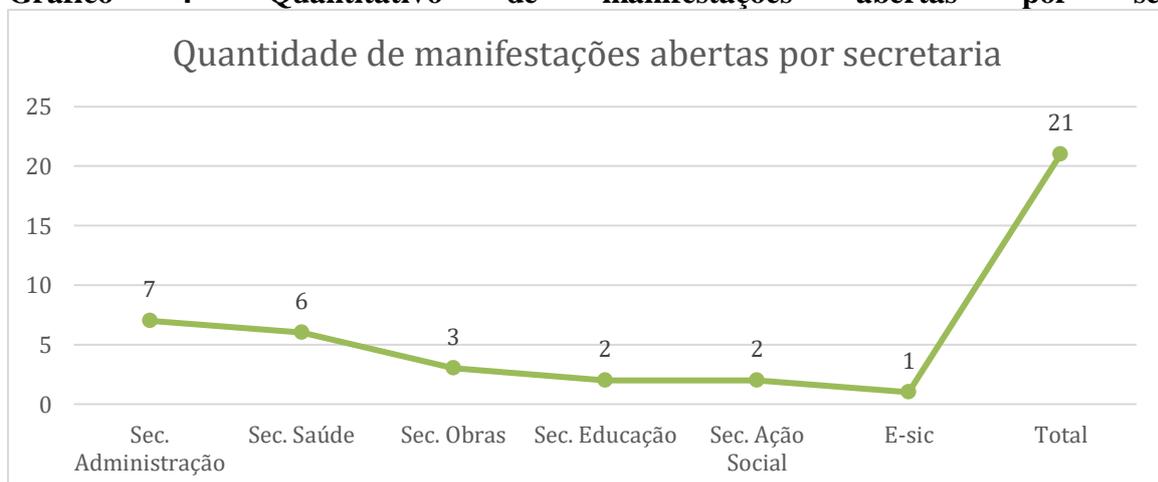
Fonte: Ouvidora Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.

Ademais, a análise dessas manifestações mostra que a Secretaria de Administração recebeu o maior quantitativo de demandas, com 34% do total. Vejamos:

Tabela 4- Quantitativo de manifestações abertas por secretaria.

Secretaria	Quantidade de manifestações	Em %
Sec. Administração	7	34 %
Sec. Saúde	6	29%
Sec. Obras	3	14%
Sec. Educação	2	9%
Sec. Ação Social	2	9%
E-Sic	1	5%
Total	21	100%

Gráfico 4- Quantitativo de manifestações abertas por secretaria.



Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.



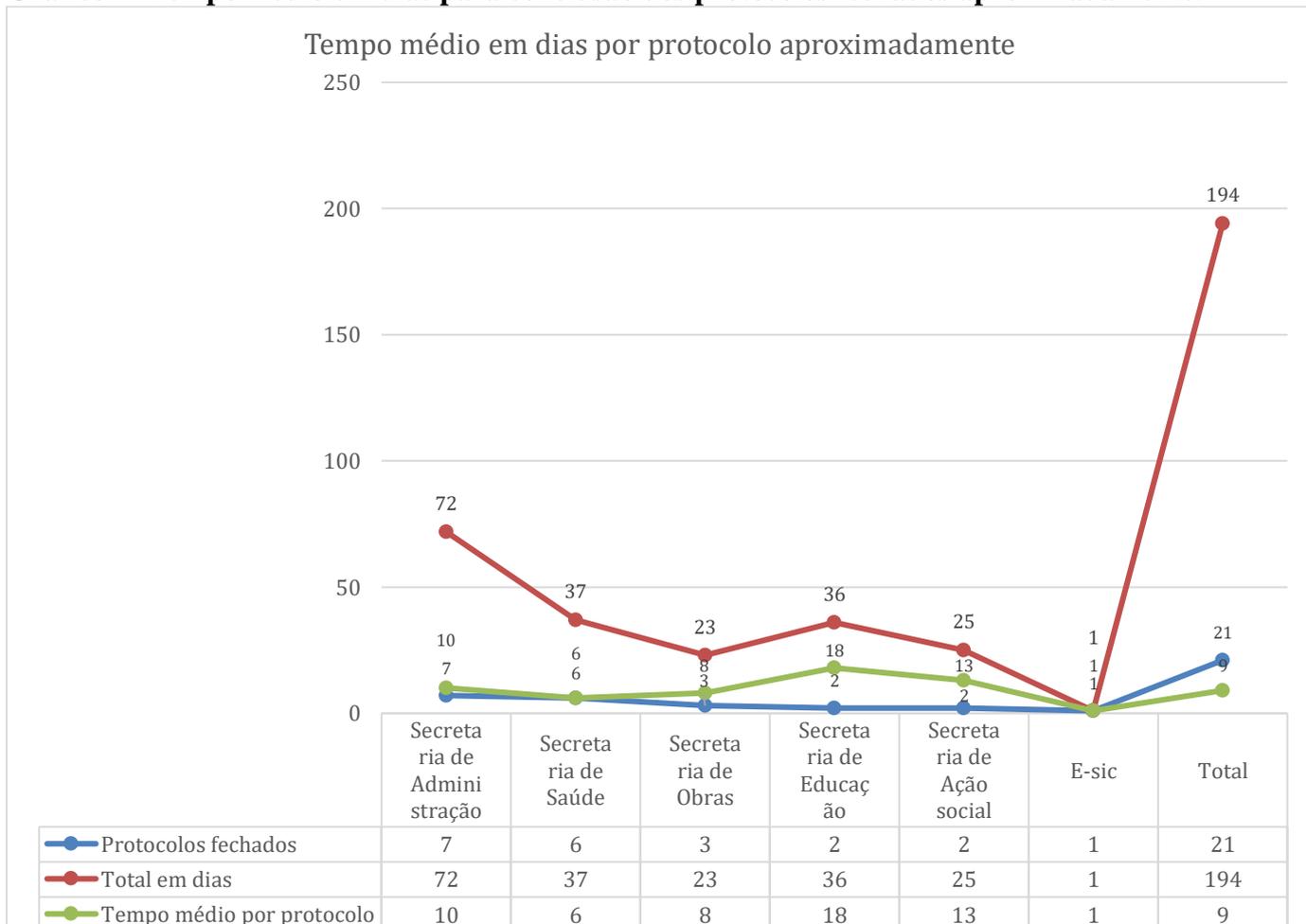
Outrossim, ao observar o tempo médio de resposta dessas demandas protocoladas na Ouvidoria, chama a atenção o fato de a totalidade dos pontos de resposta manifestarem-se em um tempo médio por protocolo em dias aproximadamente abaixo do prazo legal, como pode ser visto a partir da Tabela 5 e Gráfico 5 abaixo:

**Tabela 5- Tempo médio em dias para conclusão dos protocolos fechados aproximadamente.**

Secretaria	Protocolos Fechados	Total em dias	Tempo médio por protocolo
Secretaria de Administração	7	72	10
Secretaria de Saúde	6	37	6
Secretaria de Obras	3	23	8
Secretaria de Educação	2	36	18
Secretaria de Ação Social	2	25	13
e-Sic	1	1	1
Total	21	194	9

Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.

**Gráfico 5- Tempo médio em dias para conclusão dos protocolos fechados aproximadamente.**



Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.



**ESTADO DE MATO GROSSO**

## **Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia**

### **Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde**

Para que se compreenda, as demandas são realizadas pelo cidadão (ã) por meio dos acessos informados. Tais manifestações são recebidas por esta Ouvidoria, e encaminhadas ao setor competente, que por sua vez, toma as providências necessárias para a resolução da manifestação. Feito isto, o referido setor realiza o *feedback* para a Ouvidoria e esta, por sua vez, encaminha resposta ao munícipe e então, encerra a demanda. Caso o setor responsável não realize as ações necessárias, a demanda é classificada como “pendente”.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Sabe-se que as Ouvidorias, tanto do município quanto do SUS, constituem uma das principais ferramentas de participação social, conforme a Lei 13.460/2017. Ou seja, trata-se de uma garantia da população, tornando-a atuante efetivamente na construção, implementação e implantação de políticas públicas que contribuam para a ordem da sociedade, o bem comum, bem-estar, qualidade de vida, desenvolvimento sustentável, tecnológico e socialmente justo.

A consolidação e análise das manifestações registradas e encaminhadas pela Ouvidoria nesse período mostram que o trabalho está sendo desenvolvido com efetividade, eficiência e eficácia, na medida em que a grande maioria das respostas ao cidadão tem ocorrido no prazo legal.

Sendo assim, o esforço e dedicação é que se alcance êxito nos objetivos e metas da Ouvidoria e melhoria da Gestão Pública de acordo ao que determina os princípios do Ordenamento Jurídico, a Constituição Federal de 1988 em especial o que preleciona a Lei 13.460/2017 que trata sobre o Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos para a melhora da qualidade de vida das (os) cidadãs (ãos), de forma a se tornar referência em políticas públicas que vão ao encontro da solução dos anseios da sociedade, garantindo assim o reconhecimento em excelência da população.