



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL
E DA SAÚDE DE PONTAL DO ARAGUAIA - MT.**

(outubro a dezembro de 2025)

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



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. ACESSIBILIDADE	4
3. OUVIDORIAS EM AÇÃO	4
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	10



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta o resultado consolidado das manifestações acolhidas pelas Ouvidorias, no período de 1º de outubro a 31 de dezembro de 2025.

A Ouvidoria Pública Municipal de Pontal do Araguaia-MT foi instituída pelo art. 1º da Lei Municipal nº 735/2014, de 18 de setembro de 2014. Já a Ouvidoria da Saúde foi criada por meio do Decreto nº 2020/2019, de 31 de julho de 2019.

De acordo com sua finalidade, é dever da Ouvidoria “elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como promover, permanentemente, os serviços das Ouvidorias do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados”.

Nesse sentido, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública”, estabelece em seu art. 14, inciso II, que 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”.



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Assim, este relatório tem como objetivo cumprir os dispositivos legais, além de subsidiar a gestão municipal com informações estratégicas voltadas ao aprimoramento dos serviços públicos.

2.ACESSIBILIDADE

Observou-se que os canais disponibilizados pela Ouvidoria Pública Municipal e pela Ouvidoria da Saúde — caixas de manifestações físicas, sistema informatizado, e-mail, QR Codes distribuídos em repartições públicas, atendimento presencial e link disponível no site oficial da Prefeitura, com formulário eletrônico específico da saúde — são eficientes e satisfatórios, possibilitando à (ao) cidadã (ão) um acesso facilitado às Ouvidorias do município.

Destaca-se ainda o uso do sistema OuvidorSUS, direcionado especificamente às demandas da saúde.

Constata-se que a maioria das manifestações recebidas ocorreu por meio eletrônico, confirmando a efetividade dos canais digitais junto à população.

3.OUVIDORIAS EM AÇÃO

Entre outubro a dezembro de 2025, a Ouvidoria Municipal e a Ouvidoria da Saúde de Pontal do Araguaia-MT registraram um total de 9 (nove) atendimentos. Os canais de acesso permitiram manifestações de diferentes naturezas, como reclamações, denúncias, solicitações, elogios, pedidos de informação e-Sic e sugestões.

Tabela 1- Manifestações abertas por canal de comunicação.

Canal de Comunicação	Quantidade de manifestações	Em %
Sistemas	7	77,78%
E-mail	2	22,22%
TOTAL	9	100%

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

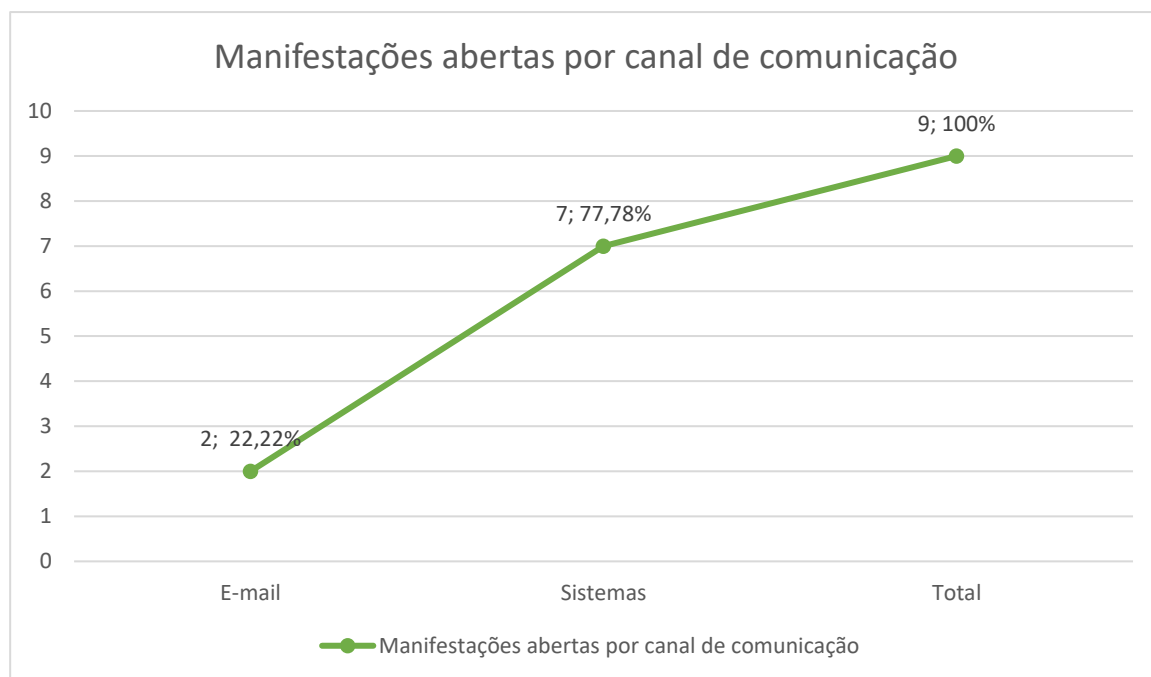


ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Gráfico 1- Manifestações abertas por canal de comunicação.



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

No período analisado, a maioria das manifestações foram registradas pelo sistema informatizado com (77,78%) de atendimentos. Esse dado confirma a tendência de utilização dos meios digitais pela população.

A análise e classificação das manifestações permitem identificar eventos que demandam melhorias em processos de trabalho, alterações em procedimentos ou maior clareza na comunicação institucional.

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, as Ouvidorias elaboram relatórios consolidados, qualitativos e quantitativos. A



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

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.

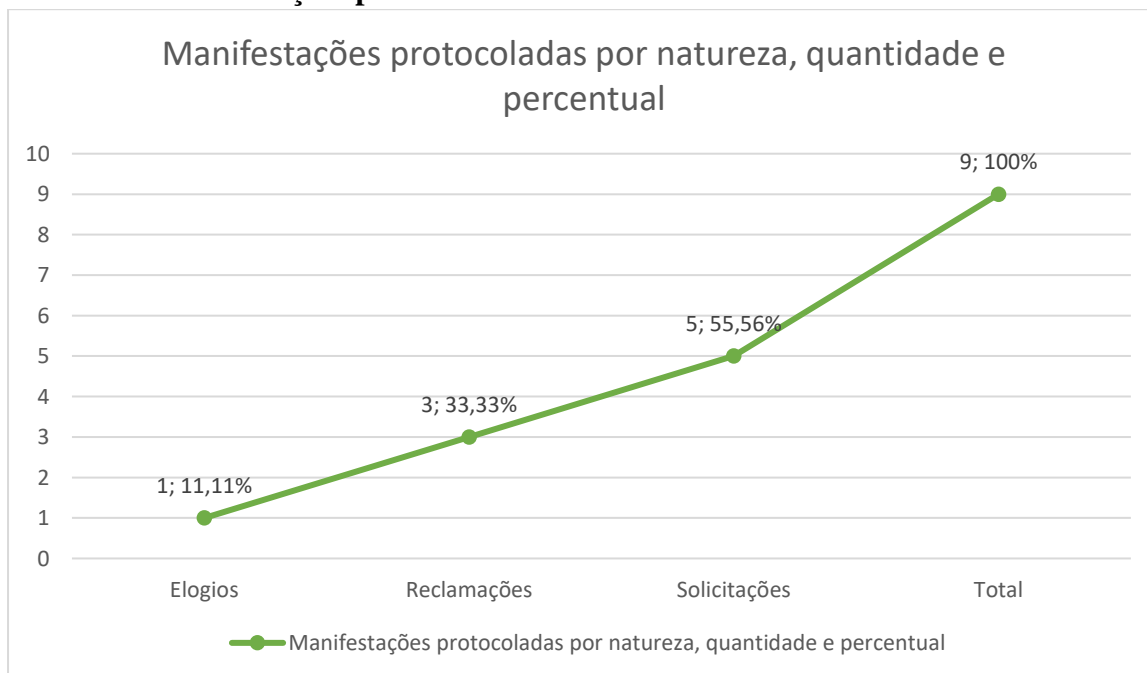
A Tabela 2 e o gráfico 2 apresentam as informações referentes às demandas das Ouvidorias Municipal e da Saúde, do período compreendido entre outubro a dezembro de 2025, considerando a natureza, mês de recebimento e *status*. Vejamos:

Tabela 2- Manifestações protocoladas por natureza, quantidade e percentual de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2025.

Natureza	Quantidade	Percentual
Solicitações	5	55,56%
Reclamação	3	33,33%
Elogios	1	11,11%
Total	9	100%

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

Gráfico 2 -Manifestações protocoladas de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2025.



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

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



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

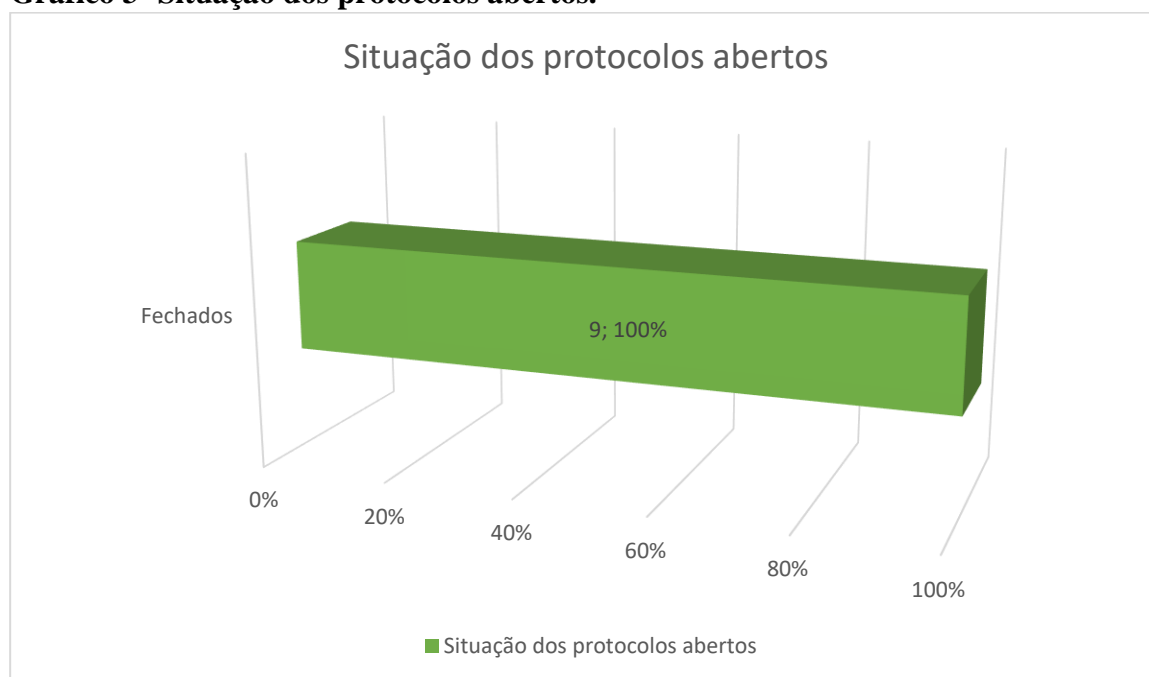
Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Tabela 3- Situação dos protocolos abertos.

Situação	Quantidade	Em %
Fechados	9	100%

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

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 as Secretarias de Administração e Saúde receberam o maior quantitativo de demandas. Vejamos:

Tabela 4- Quantitativo de manifestações abertas por secretaria.

Secretaria	Quantidade de manifestações	Em %
Sec. Saúde	4	44,44%
Sec. Administração	4	44,44%
Sec. Obras e Serv. Públicos	1	11,11%
Total	9	100%

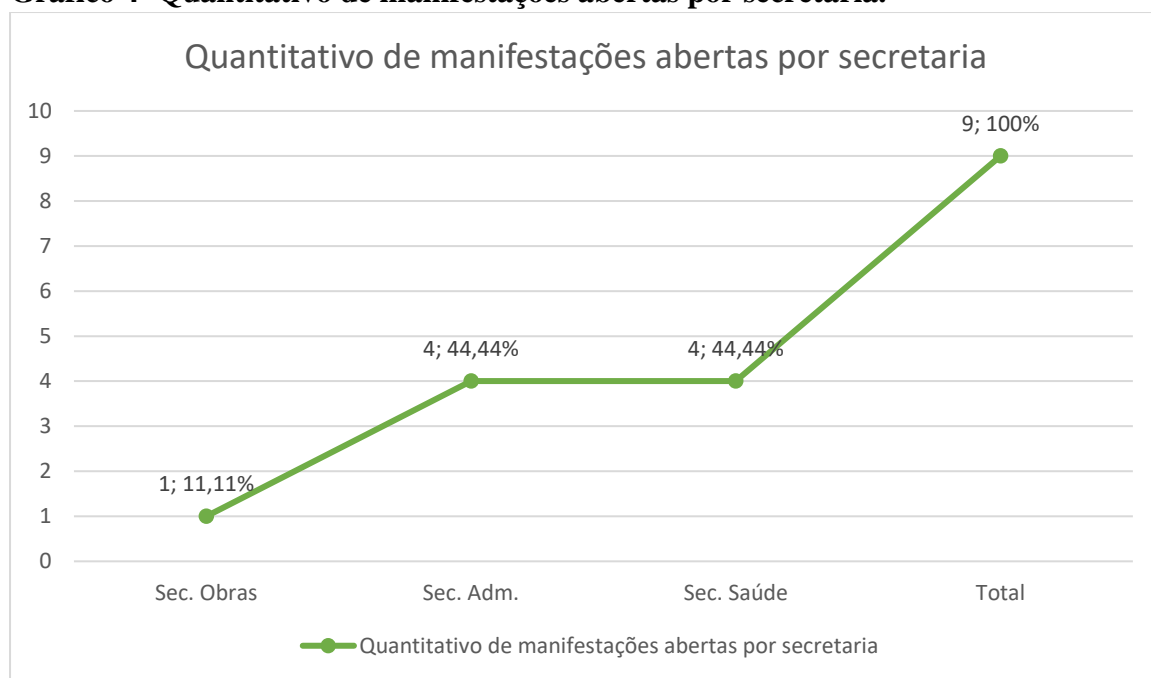


ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Gráfico 4- Quantitativo de manifestações abertas por secretaria.



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

Assim, ao observar o tempo médio de resposta dessas demandas protocoladas nas Ouvidorias, 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
Sec. Saúde	4	80	20
Sec. Adm.	4	66	17



ESTADO DE MATO GROSSO

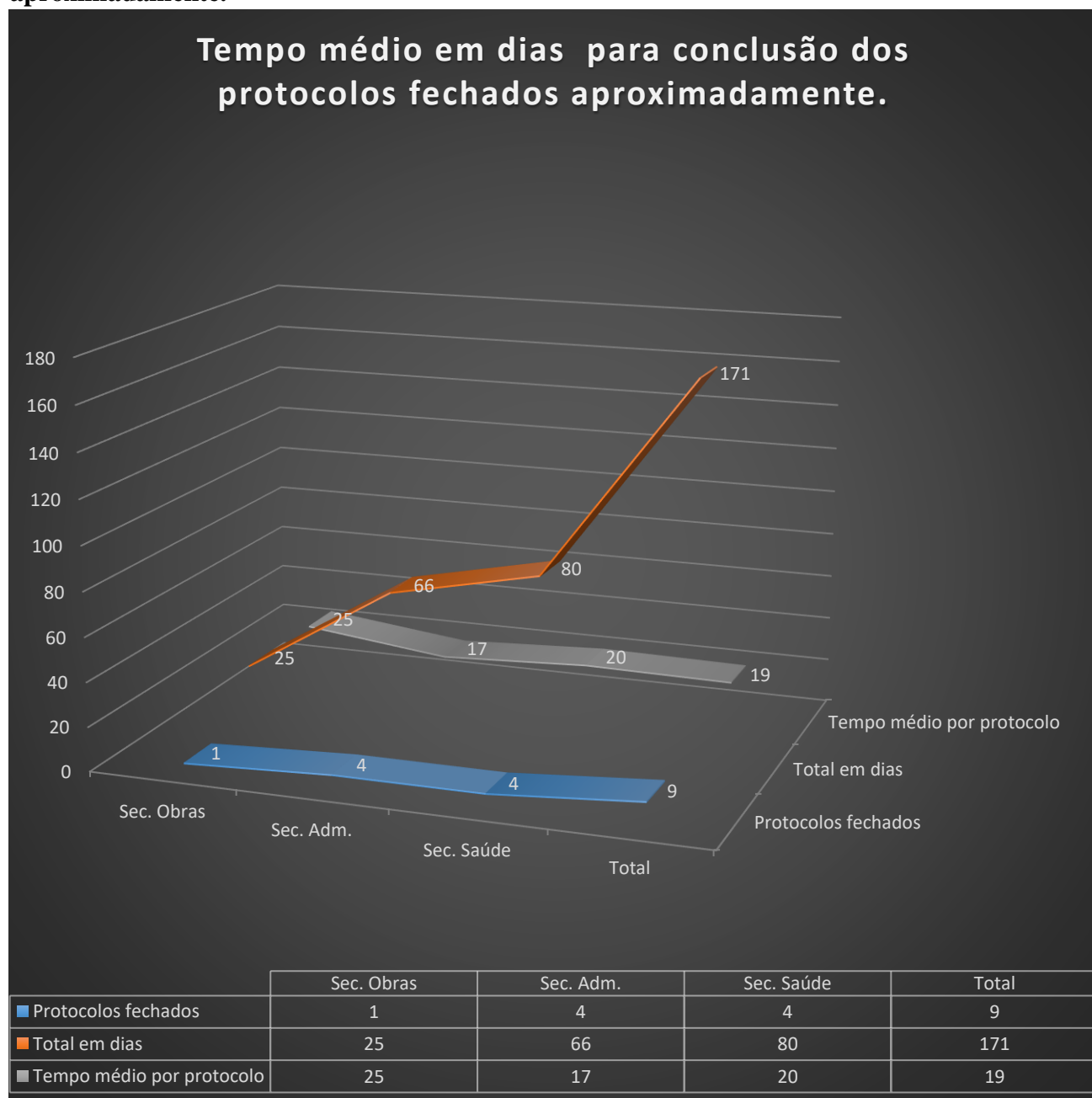
Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Sec. Obras e Serv. Públicos	1	25	25
Total	9	171	19

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 pela (o) cidadã (ão) 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” até a solução.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

As Ouvidorias Municipal e do SUS consolidam-se como instrumentos fundamentais de participação social, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017. Representam uma garantia de voz à população, tornando-a protagonista na construção e aprimoramento de políticas públicas voltadas ao bem comum, à qualidade de vida e ao desenvolvimento sustentável.

A análise das manifestações recebidas no período demonstra que o trabalho das Ouvidorias vem sendo realizado com eficiência, eficácia e efetividade, considerando que todas as respostas foram fornecidas dentro do prazo legal.

Destacam-se como pontos positivos:

- 100% das manifestações respondidas dentro do prazo legal;
- Crescente utilização dos canais eletrônicos;
- Efetividade na tramitação e conclusão das demandas;
- Registro de elogio evidenciando boas práticas nos serviços de saúde.

Entre os principais desafios identificados, destacam-se:

- Necessidade de fortalecimento da gestão e supervisão dos serviços de saúde;
- Regularização urgente da situação do Terminal Rodoviário;
- Instituir plano de ação formal para demandas críticas (ex.: AGER/MT – Terminal Rodoviário);
- Integrar relatórios da Ouvidoria ao Planejamento Anual e ao Relatório de Gestão;
- Capacitação contínua dos servidores que atuam no atendimento ao público.



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Dessa forma, reafirma-se o compromisso das Ouvidorias em alcançar os objetivos e metas estabelecidos, em consonância com a Constituição Federal de 1988 e com os princípios da Lei nº 13.460/2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos e da Lei de Acesso à Informação.

O esforço contínuo das Ouvidorias visa tornar Pontal do Araguaia referência em políticas públicas de excelência, garantindo o reconhecimento e a confiança da população.