



ESTADO DE MATO GROSSO
Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia
Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL E DO
SUS DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT.
EXERCÍCIO 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.....	16



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta o resultado consolidado das manifestações acolhidas na Ouvidoria Municipal e da Saúde de Pontal do Araguaia-MT, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025. A Ouvidoria Pública Municipal foi instituída pelo art. 1º da Lei Municipal Nº 735/2014, datada de 18 de setembro de 2014, com o intuito de promover a transparência e a participação da população na gestão pública.

Além disso, a Ouvidoria da Saúde do Município, criada pelo Decreto nº 2020/2019 em 31 de julho de 2019, complementa os esforços de escuta e acolhimento das demandas da comunidade, especialmente na área da saúde.

É fundamental ressaltar que a Ouvidoria tem o dever de elaborar e divulgar relatórios trimestrais e anuais sobre suas atividades. Esses relatórios são essenciais para manter a população informada sobre os serviços prestados e os resultados alcançados, promovendo a utilização contínua dos serviços da Ouvidoria.

Conforme estabelecido pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata da participação e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, as ouvidorias devem elaborar anualmente um relatório de gestão. Este documento deve consolidar as informações pertinentes e, com base nelas, identificar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

O relatório tem como objetivo atender a esses dispositivos legais e fornecer à gestão informações estratégicas que visem à melhoria contínua dos serviços públicos. Através da análise das manifestações recebidas, buscamos aprimorar os atendimentos realizados no âmbito deste município, garantindo que as vozes da população sejam ouvidas e consideradas nas decisões administrativas.

Agradecemos a todos que contribuíram com suas manifestações e reafirmamos nosso compromisso com a transparência, a eficiência, eficácia, efetividade e a melhoria dos serviços públicos em Pontal do Araguaia-MT.



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 pela Ouvidoria da Saúde, tais como: sistema, e-mail, Qr Codes, caixas de manifestações físicas, acesso presencial, além do link disponível no portal da Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia-MT, onde consta o Formulárioweb da saúde, são eficientes e satisfatórios, proporcionando ao cidadão canais de fácil acesso às Ouvidorias do município. Existe também o OuvidorSUS, um sistema de atendimento específico voltado para a área da saúde.

Para que se compreenda a efetividade desses canais, a grande maioria das manifestações recebidas foram realizadas por meio eletrônico, confirmando, assim, a eficácia do acesso por parte da população. Essa adesão demonstra que os cidadãos estão utilizando os recursos disponíveis para expressar suas demandas, refletindo um engajamento positivo com os serviços oferecidos pelas Ouvidorias. Essa interação é fundamental para a melhoria contínua dos serviços públicos e para garantir que as necessidades da comunidade sejam atendidas de forma adequada.

3. OUVIDORIAS EM AÇÃO

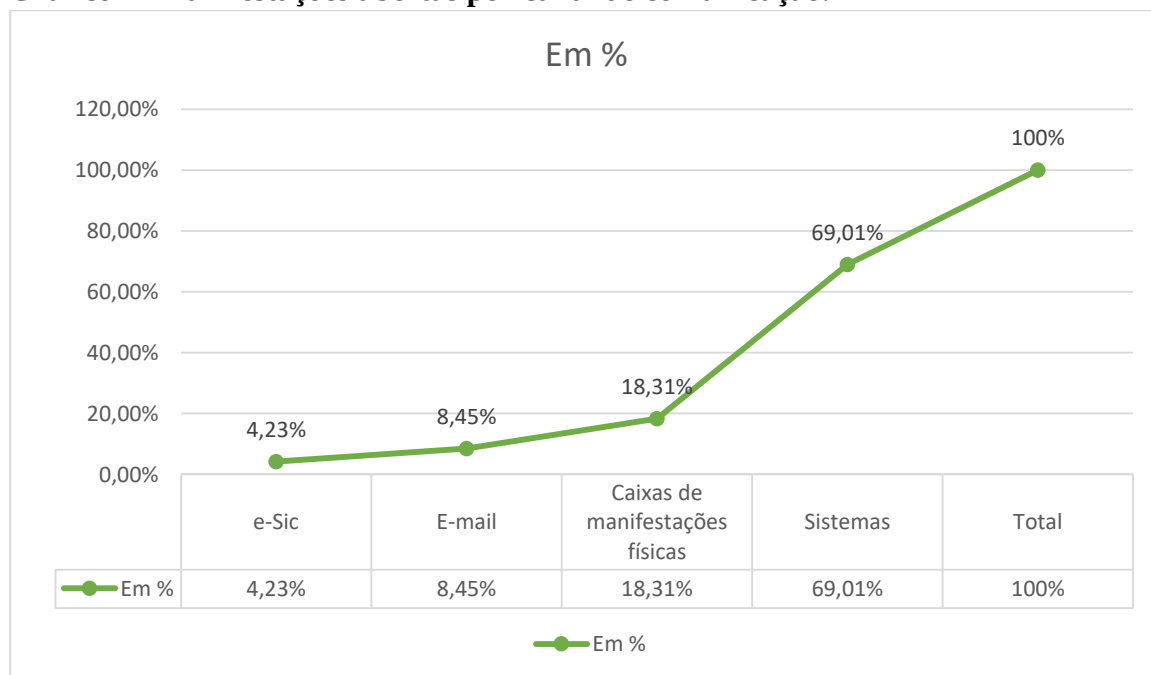
A Ouvidoria Municipal de Pontal do Araguaia-MT e a Ouvidoria da Saúde prestaram, entre os meses de janeiro a dezembro de 2025, um total de 71 (setenta e um) atendimentos. Desses atendimentos, (43) foram manifestações da Ouvidoria Municipal e (28) manifestações da Ouvidoria da Saúde, conforme detalhado nas Tabelas e Gráficos seguintes:

Este serviço está disponível à população por diversos canais, permitindo a participação cidadã por meio de manifestações como reclamações, denúncias, solicitações, elogios, informações e sugestões. A Ouvidoria se empenha em garantir que todos os registros sejam analisados com atenção, buscando sempre a melhoria contínua dos serviços prestados ao município e à área da saúde.

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

Canal de comunicação	Quantidade	Percentual (%)
Sistemas	49	69,01%
Caixas de manifestações físicas	13	18,31%
E-mail	6	8,45%
e-Sic	3	4,23%
Total	71	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 71 (setenta e uma) manifestações. O “sistema” foi o principal canal de entrada com 69,01% do total; conforme pode ser visto a



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

partir da Tabela 1 e Gráfico 1. O canal Sistemas concentra a maior parte das manifestações (69,01%), demonstrando forte adesão digital.

As Caixas físicas ainda representam 18,31%, mostrando relevância para cidadãos com menor acesso digital.

O E-mail e o e-Sic possuem participação menor, mas importante para demandas específicas, principalmente acesso à informação.

Outrossim, 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 o cronograma de simplificação estabelecidos pela Lei Federal 13.460/2017.

Após classificar, e tratar as manifestações por assuntos, tabular os dados e analisar a frequência das demandas, 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 soluções que possam demandar ações dessas áreas para alterar algum procedimento, rever um processo de trabalho ou aprimorar a comunicação.

As demandas acolhidas pela Ouvidoria Municipal e Ouvidoria da Saúde são classificadas como: reclamação, denúncia, solicitação, elogio, informação e sugestão.

- **RECLAMAÇÃO:** Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão. Por exemplo, você procurou um atendimento ou serviço, e não teve resposta;
- **DENÚNCIA:** Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos. Também pode ser usada para denunciar uma violação aos direitos humanos. Em alguns casos, a sua manifestação não será uma denúncia e sim uma solicitação. Por exemplo, se faltam remédios em um hospital público, você poderá fazer uma solicitação para que o órgão tome uma providência. Então, não se trata de uma denúncia;
- **SOLICITAÇÃO:** Se você espera um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material, como receber um medicamento, ou a ação do órgão em uma situação específica;



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

- **ELOGIO:** Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento, e/ou com o serviço que foi prestado;
- **SUGESTÃO:** Se você tiver uma ideia, ou proposta de melhoria dos serviços públicos.
- **INFORMAÇÃO:** Quando você busca uma orientação em relação aos serviços prestados.

A tabela 2 e gráfico 2 apresentam as informações referentes às manifestações da Ouvidoria Municipal, do período compreendido entre janeiro a dezembro de 2025, considerando a natureza das manifestações, quantidade e percentual. Vejamos:

Tabela 2 Manifestações protocoladas de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

Natureza das Manifestações	Quantidade	Percentual
Solicitação	26	36,62%
Elogio	15	21,13%
Reclamação	14	19,72%
e-Sic	7	9,86%
Denúncia	5	7,04%
Sugestão	3	4,23%
Total	71	100%

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

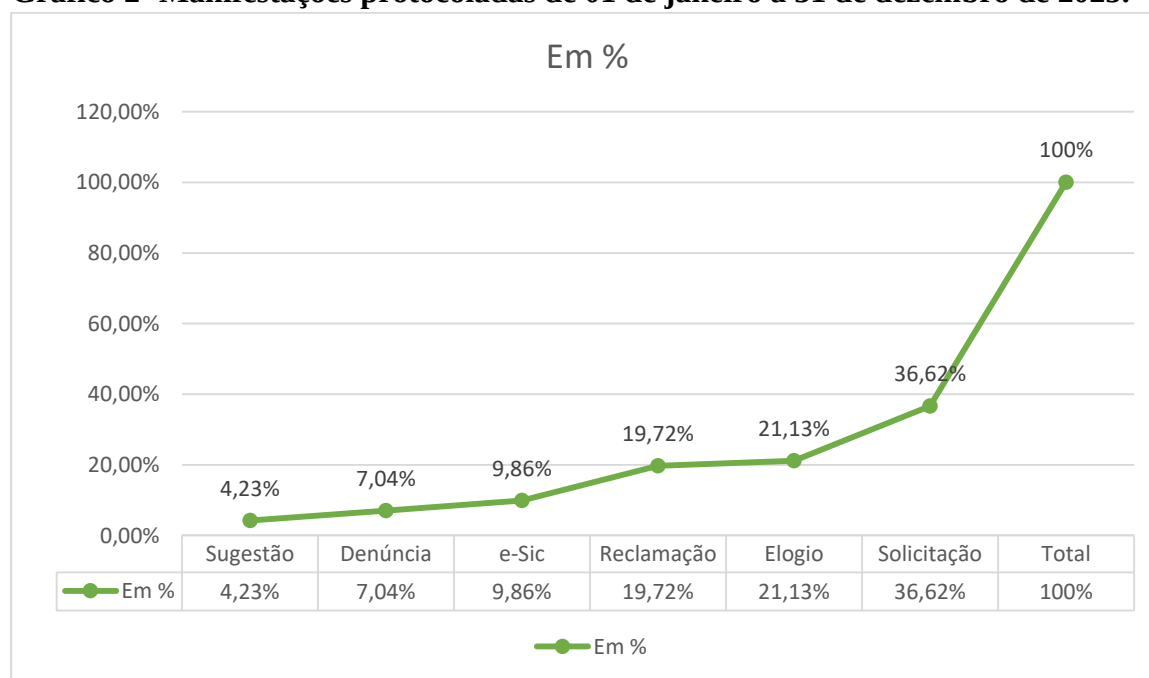


ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

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



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

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

Solicitações (36,62%) representam a maior demanda, indicando forte busca por serviços e providências administrativas.

Elogios (21,13%) mostram percepção positiva significativa.

Reclamações (19,72%) exigem atenção estratégica para melhoria contínua.

Demandas de e-Sic (9,86%) demonstram exercício do direito de acesso à informação.

Denúncias e Sugestões (11,27% somadas) revelam participação cidadã ativa no controle social.



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

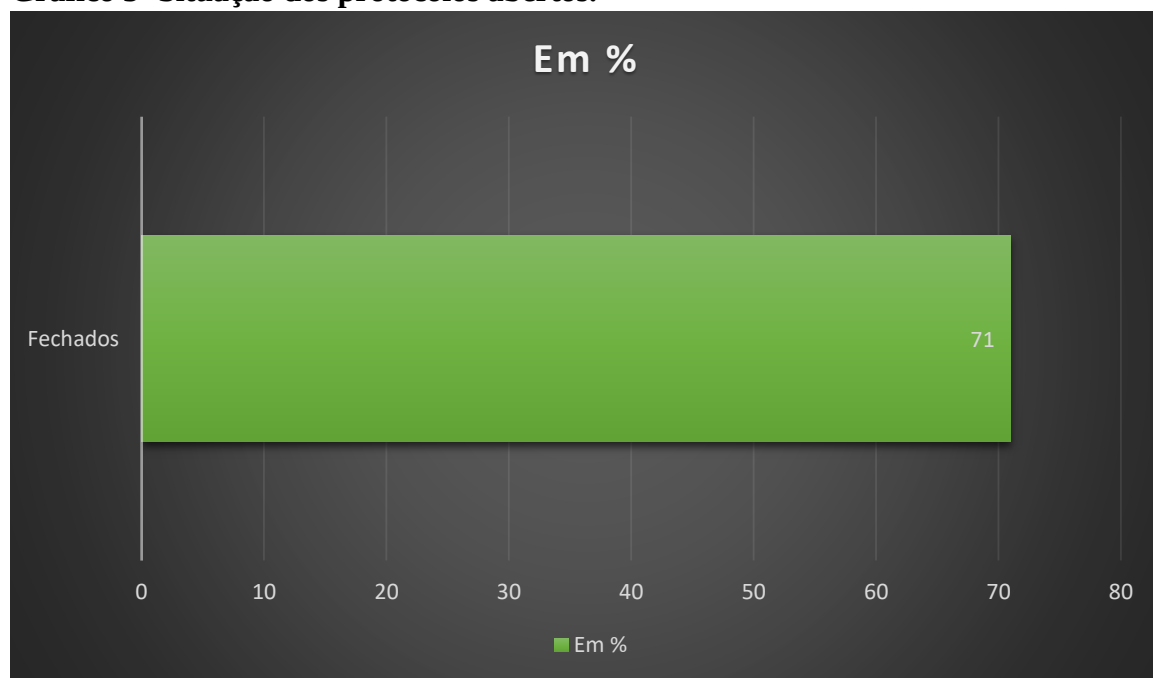
Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Tabela 3- Situação dos protocolos abertos.

Situação	Quantidade	Em %
Fechados	71	100%
Total	71	100%

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

Gráfico 3- Situação dos protocolos abertos.



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

Observa-se que 100% dos protocolos abertos foram devidamente encerrados, demonstrando:

- ✓ Efetividade no tratamento das manifestações;
- ✓ Ausência de passivo pendente no período analisado;
- ✓ Compromisso institucional com a resolutividade;
- ✓ Regularidade no fluxo administrativo da Ouvidoria;

Esse indicador evidencia alto nível de controle interno e acompanhamento processual, fortalecendo a credibilidade da Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde de Pontal do Araguaia, no Estado de Mato Grosso.

Ademais, a análise dessas manifestações mostra que a Secretaria de Saúde é a unidade que recebeu o maior quantitativo de demandas, com 57,14 % do total. Vejamos,

As Secretarias de Educação (25 dias) e Agricultura (24 dias) apresentam maior tempo médio.

e-Sic (17 dias) esta Ouvidoria está em atenção em relação à cobrança dos pontos de resposta às manifestações para solução por envolver prazos legais de acesso à informação.

Saúde (14 dias) mantém média próxima ao geral, porém com maior volume absoluto.

Administração (12 dias) demonstra boa eficiência operacional;

O município apresenta tempo médio de 14 dias, considerado dentro de padrão aceitável.

Existe oportunidade clara de redução para meta estratégica de 10 dias, com:

- Padronização de fluxos internos;
- Definição de responsáveis por protocolo;
- Monitoramento semanal de prazos;
- Indicador público de desempenho;

**Tabela 4 Quantitativo de manifestações abertas por secretaria.**

Secretarias	Quantidade de manifestações	Em %
Sec. Saúde	28	39,44%
Sec. Administração	22	30,99%
e-Sic	7	9,86%
Sec. Obras e Serviços Públicos	4	5,63%
Sec. Educação	4	5,63%
Sec. Municipal de Agricultura	3	4,23%
Sec. Ação Social	2	2,82%
Gabinete	1	1,41%
Total	71	100%

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

A Secretaria de Saúde (39,44%) concentra o maior volume de manifestações, exigindo monitoramento contínuo.

A Secretaria de Administração (30,99%) também apresenta alta demanda, indicando necessidade de fortalecimento dos fluxos administrativos.

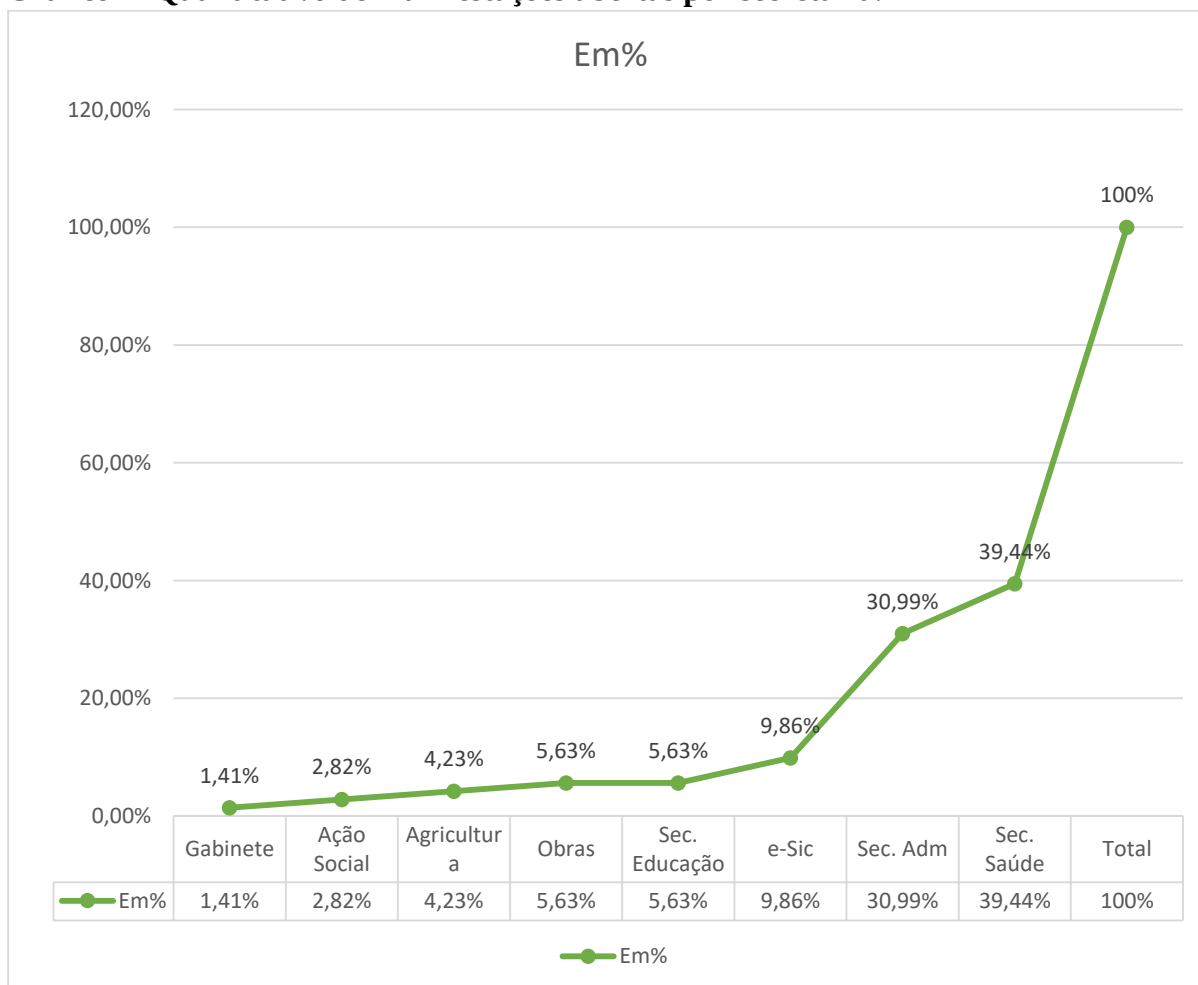
As manifestações via e-Sic (9,86%) reforçam a importância da transparência pública.

As demais secretarias apresentam volume moderado, mas estratégico para gestão preventiva.



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.

Outrossim, ao observar o tempo médio de resposta dessas demandas protocoladas na Ouvidoria, chama a atenção o fato de que a totalidade dos pontos de resposta tem feito em um tempo abaixo do prazo legal, como pode ser visto a partir da Tabela 5 e Gráfico 5 abaixo:



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

-

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

Secretaria	Protocolos Fechados	Total de dias	Tempo médio por protocolo (em dias), aproximadamente.
Secretaria de Saúde	28	398	14
Sec. Administração	22	261	12
e-Sic	7	118	17
Sec. Obras	4	48	12
Sec. Educação	4	99	25
Sec. Agricultura	3	73	24
Sec. Ação Social	2	25	13
Gabinete	1	1	1
Total	71	1023	14

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

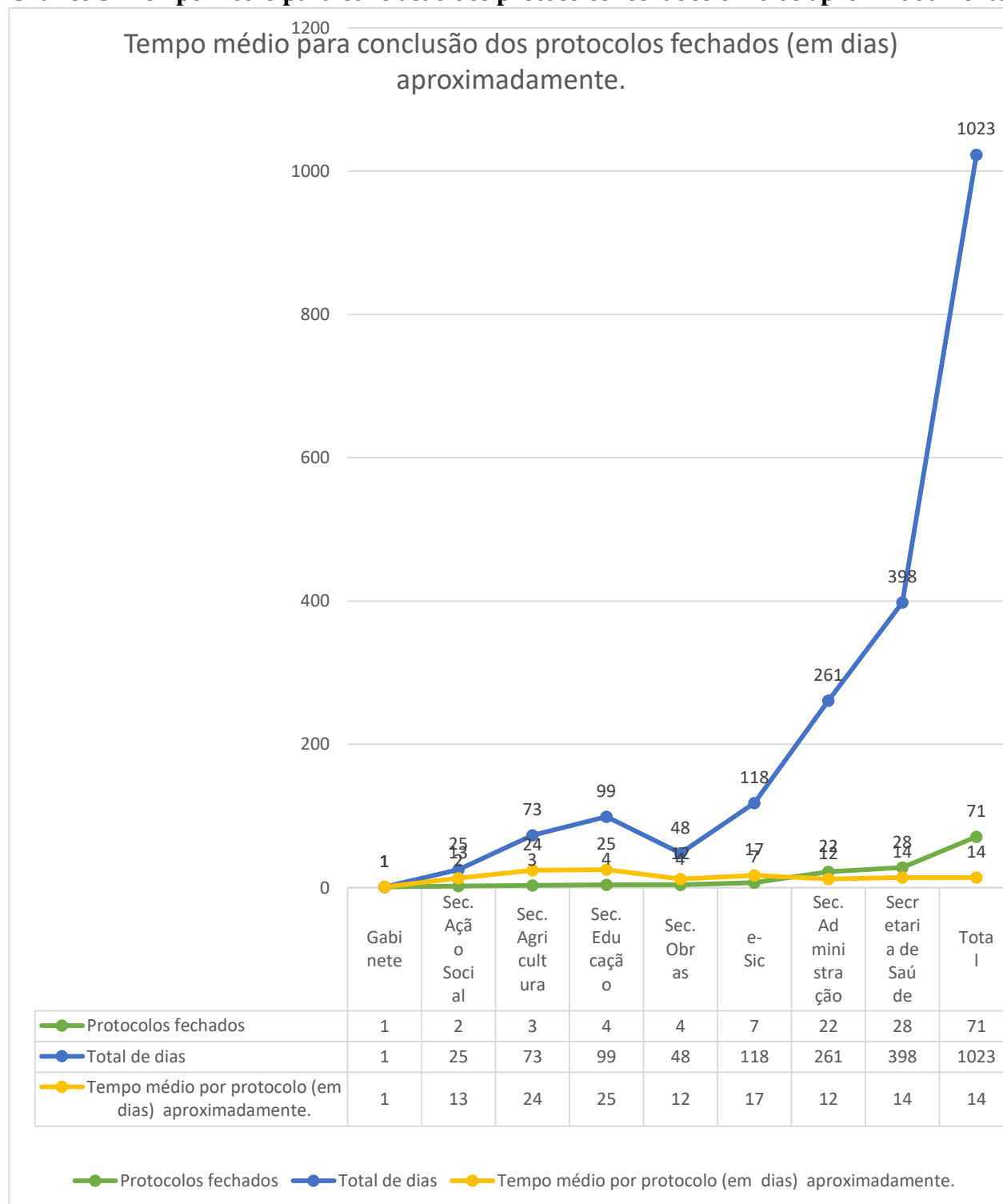


ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

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

- As Secretarias de Educação (25 dias) e Agricultura (24 dias) apresentam maior tempo médio;
- e-Sic (17 dias) requer atenção por envolver prazos legais de acesso à informação;
- Saúde (14 dias) mantém média próxima ao geral, porém com maior volume absoluto;
- Administração (12 dias) demonstra boa eficiência operacional;

O diagnóstico executivo da Ouvidoria explica:

- O município apresenta tempo médio de 14 dias, considerado dentro de padrão aceitável;

Existe oportunidade clara de redução para meta estratégica de 10 dias, com:

Padronização de fluxos internos;

Definição de responsáveis por protocolo;

Monitoramento semanal de prazos;

Indicador público de desempenho da Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT;



Para que se compreenda, as demandas são realizadas pelo cidadão 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 do caso. Feito isto, o referido setor realiza o “*feedback*” para a Ouvidoria e esta, por sua vez, encaminha resposta ao cidadão e então, encerra a demanda. Caso o setor responsável não realize as ações necessárias, a demanda é classificada como “pendente” até a solução dentro dos prazos legais.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabe-se que as Ouvidorias, tanto Pública Municipal quanto do SUS, constituem as principais ferramentas de participação social, conforme a Lei 13.460/2017. Ou seja, trata-se de uma abrangência social, de maneira que garanta a colaboração efetiva da população, tornando-a atuante na construção, implementação e implantação de políticas públicas que contribuam para o bem-estar, qualidade de vida e a ordem da sociedade.

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

A análise dos dados da Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde de Pontal do Araguaia demonstra um volume significativo de 71 manifestações no período avaliado, com tempo médio geral de 14 dias para encerramento dos protocolos.

Observa-se predominância de demandas direcionadas à Secretaria de Saúde (39,44%) e à Secretaria de Administração (30,99%), que juntas concentram mais de 70% das manifestações. Esse cenário evidencia que os serviços essenciais e administrativos são os principais pontos de interação entre o cidadão e o Poder Público.

- Tempo médio elevado em secretarias específicas:
- Educação (25 dias);
- Agricultura (24 dias);
- e-Sic (17 dias);
- Alta concentração na Secretaria de Saúde;



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

- Maior volume absoluto de manifestações;
- Indica pressão operacional constante;
- Necessidade de gestão preventiva para reduzir reincidência;
- Predominância de solicitações (36,62%);
- Indica que o cidadão busca principalmente providências administrativas;
- Sugere oportunidade de melhoria na prestação direta dos serviços, evitando abertura de protocolos;
- Percentual relevante de reclamações (19,72%);
- Aponta falhas operacionais ou de comunicação;
- Necessidade de atuação corretiva e preventiva;
- Demandas operacionais na Saúde;
- Questões administrativas e burocráticas;
- Solicitações que poderiam ser resolvidas diretamente no setor, sem necessidade de protocolo formal;
- Exercício regular do direito de acesso à informação (e-Sic);
- Implantação de Gestão por Indicadores;
- Criar painel mensal de desempenho por secretaria, com:
 - Tempo médio; Quantidade de protocolos; Índice de reincidência;
 - Estabelecer meta institucional de 10 dias para encerramento de protocolos;
 - Capacitar servidores para resolver demandas diretamente no atendimento inicial, reduzindo judicialização administrativa e retrabalho;
- Revisão de fluxo interno, definição de responsável focal e controle semanal de pendências;
- Mapeamento das principais causas de manifestação e criação de plano corretivo interno;
- Publicação periódica de dados consolidados no portal institucional, fortalecendo o controle social e a confiança da população;

A Ouvidoria Municipal e da Saúde demonstram funcionamento ativo, resolutividade integral dos protocolos e tempo médio dentro de padrão aceitável.



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Com ajustes estruturais e monitoramento contínuo, o município pode elevar seu nível de eficiência administrativa, consolidando uma Ouvidoria moderna, preventiva e orientada por resultados.

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 qualidade de vida das (os) cidadãos (ãos), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, regula o tratamento de dados pessoais no Brasil (físicos ou digitais) por pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas. Seu objetivo é garantir privacidade, segurança e proteção dos direitos fundamentais, exigindo transparência, consentimento e finalidade clara na coleta e uso de dados. a Lei de Acesso à Informação, de nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. De forma a se tornar referência em políticas públicas que vão ao encontro da solução dos problemas da sociedade, garantindo assim o célere crescimento do município de Pontal do Araguaia-MT como também o reconhecimento excelente da população.