



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.
(janeiro a março de 2026)

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	12



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal, em conjunto com a Ouvidoria da Saúde, constitui um importante instrumento de participação social, transparência e aprimoramento da gestão pública, atuando como canal direto de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública.

Seu principal objetivo é acolher, analisar e encaminhar manifestações dos usuários dos serviços públicos, tais como reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, contribuindo de forma efetiva para a melhoria contínua dos serviços ofertados à população.

No âmbito da saúde, a ouvidoria assume papel ainda mais relevante, considerando a essencialidade dos serviços prestados, atuando na mediação de demandas, identificação de fragilidades e fortalecimento do controle social.

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.



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

2.ACESSIBILIDADE

A Ouvidoria Municipal e da Saúde têm buscado ampliar e facilitar o acesso da população aos seus serviços, garantindo múltiplos canais de atendimento, tais como sistemas eletrônicos, e-mail institucional, atendimento presencial e meios físicos de registro.

Essa diversidade de canais visa assegurar que todos os cidadãos, independentemente de suas condições sociais, tecnológicas ou geográficas, possam exercer seu direito de manifestação junto à Administração Pública.

Ressalta-se o compromisso com a inclusão e a acessibilidade, promovendo atendimento humanizado, escuta qualificada e tratamento respeitoso a todos os usuários, em consonância com os princípios da dignidade da pessoa humana e da equidade no acesso aos serviços públicos.

3.OUVIDORIAS EM AÇÃO

Durante o período analisado, a Ouvidoria Municipal e da Saúde desempenharam suas atividades de forma contínua e estratégica, garantindo o recebimento, registro, análise e encaminhamento das manifestações aos setores competentes.

As demandas recebidas foram tratadas com base nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, assegurando respostas claras, tempestivas e resolutivas aos cidadãos.

Destaca-se a atuação proativa da ouvidoria no acompanhamento dos prazos e na interlocução com os setores responsáveis, buscando não apenas a resposta formal, mas a efetiva resolução das demandas apresentadas.

Além disso, foram identificados padrões recorrentes nas manifestações, possibilitando à gestão pública uma visão estratégica sobre os principais pontos de melhoria, especialmente nas áreas de atendimento ao público, organização de fluxos internos e tempo de resposta dos serviços.

A ouvidoria, portanto, não se limitou a um papel passivo, mas atuou como instrumento de gestão, contribuindo diretamente para a qualificação dos serviços públicos municipais. Entre janeiro a março de 2026, a Ouvidoria Municipal e a Ouvidoria da Saúde de Pontal do Araguaia-MT registraram um total de 43 (quarenta e três) atendimentos. Os canais de acesso permitiram manifestações de diferentes naturezas, como reclamações, denúncias, solicitações, elogios, pedidos de informação e-Sic e sugestões.



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

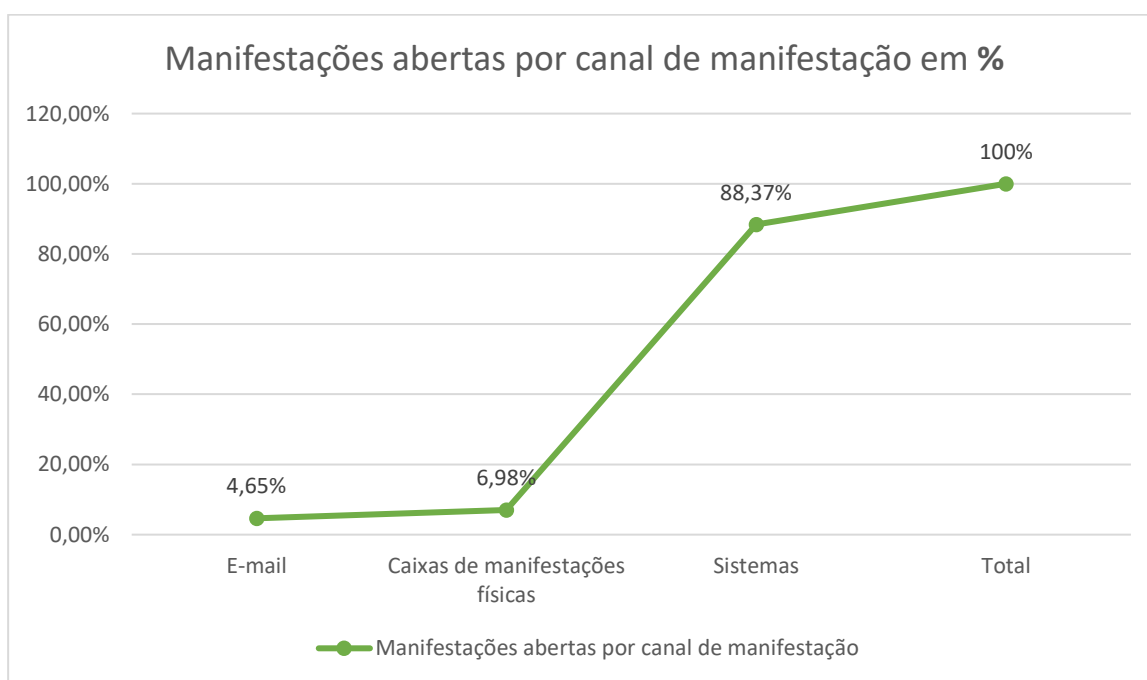
Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Tabela 1- Manifestações abertas por canal de comunicação.

Canal de Comunicação	Quantidade de manifestações	Em %
Sistemas	38	88,37%
Caixas de manifestações físicas	3	6,98%
E-mail	2	4,65%
Total	43	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 analisado, a maioria das manifestações foram registradas pelo sistema informatizado com 38 (trinta e oito) manifestações e percentual de 88,37% 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.



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

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 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 janeiro a 31 de março de 2026.

Natureza	Quantidade	Percentual
Solicitações	17	39,53%
Elogios	13	30,23%
Reclamações	9	20,93%
Denúncia	4	9,30%
Total	43	100%

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

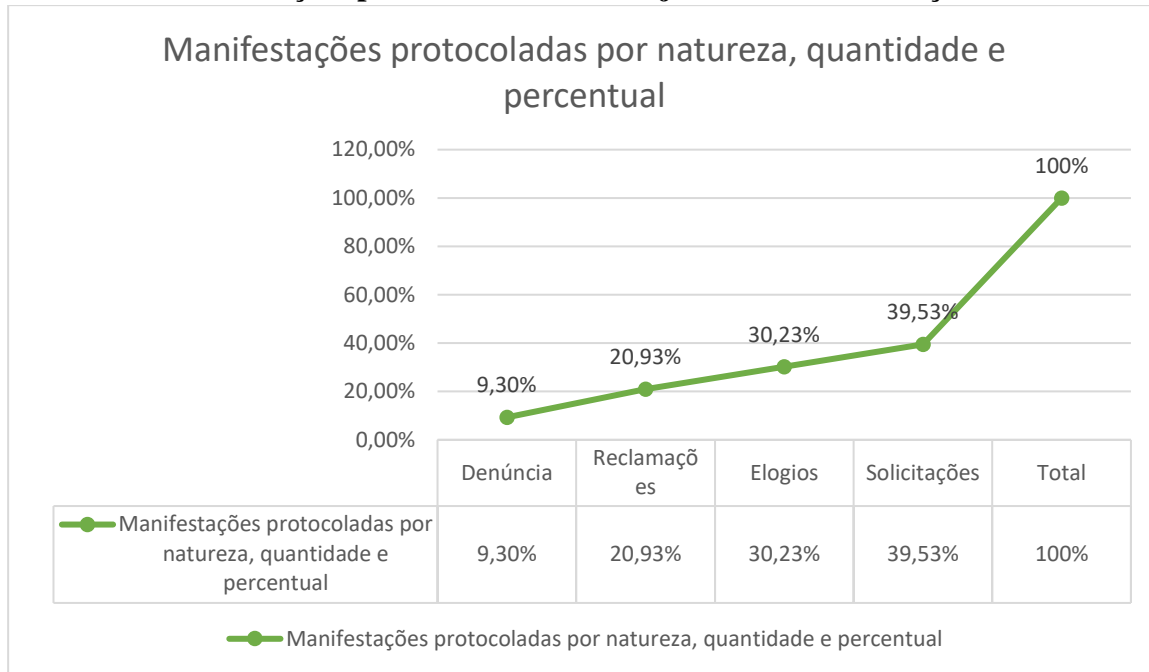


ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Gráfico 2 -Manifestações protocoladas de 01 de janeiro a 31 de março de 2026.



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:

Tabela 3- Situação dos protocolos abertos.

Situação	Quantidade	Em %
Fechados	43	100%

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

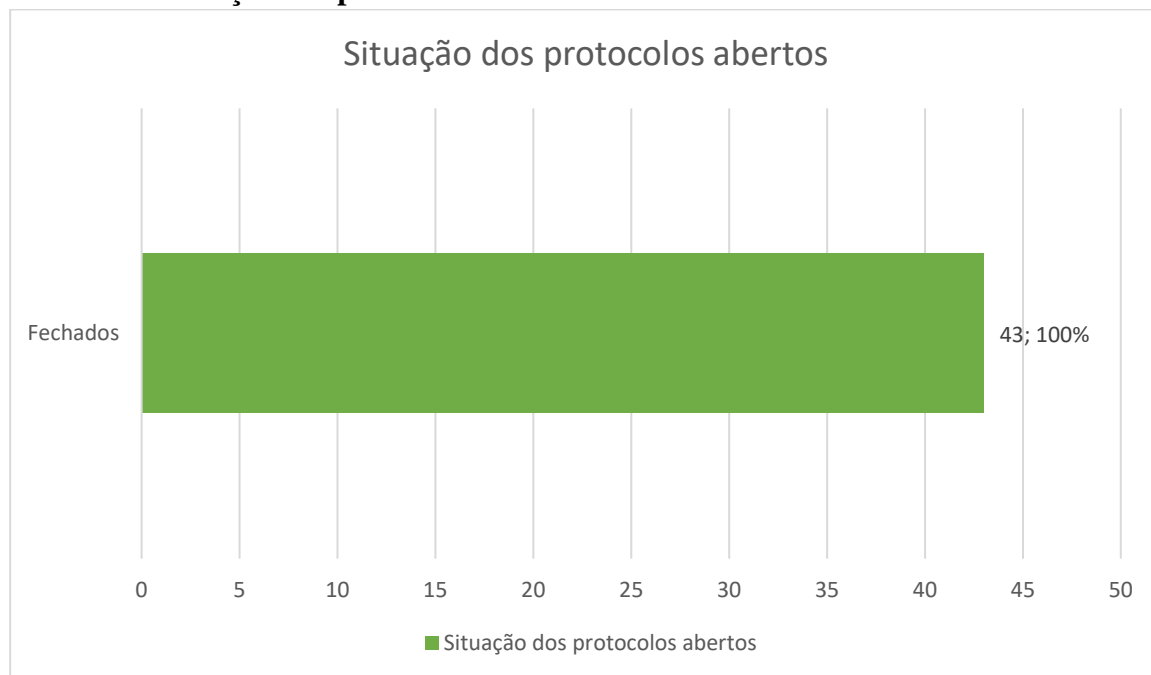


ESTADO DE MATO GROSSO

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 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	24	55,81%
Sec. Obras e Serv. Públicos	7	16,28%
Gabinete	4	9,30%
Sec. Administração	3	6,98%
Sec. Educação	3	6,98%
Sec. Agricultura	1	2,33%
Sec. Ação Social	1	2,33%
Total	43	100%

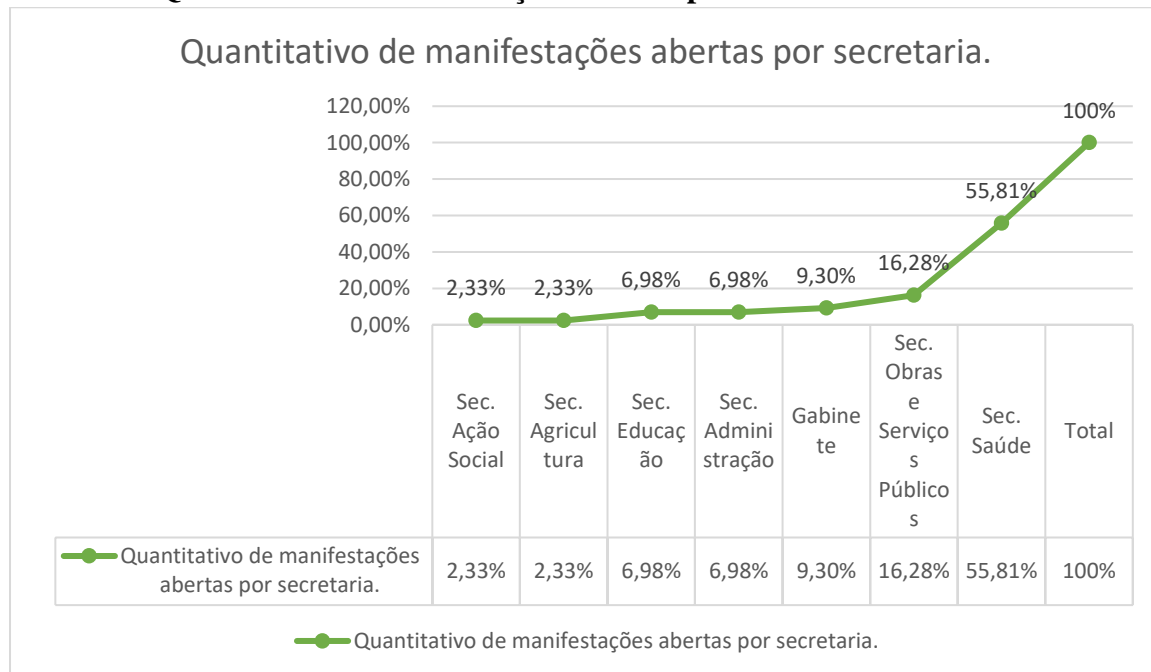


ESTADO DE MATO GROSSO

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:



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

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

Secretaria	Protocolos Fechados	Total em dias	Tempo médio por protocolo
Sec. Saúde	24	70	3
Sec. Obras e Serv. Públicos	7	29	4
Gabinete	4	36	9
Sec. Administração	3	20	7
Sec. Educação	3	6	2
Sec. Agricultura	1	16	16
Sec. Ação Social	1	29	29
Total	43	206	5

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

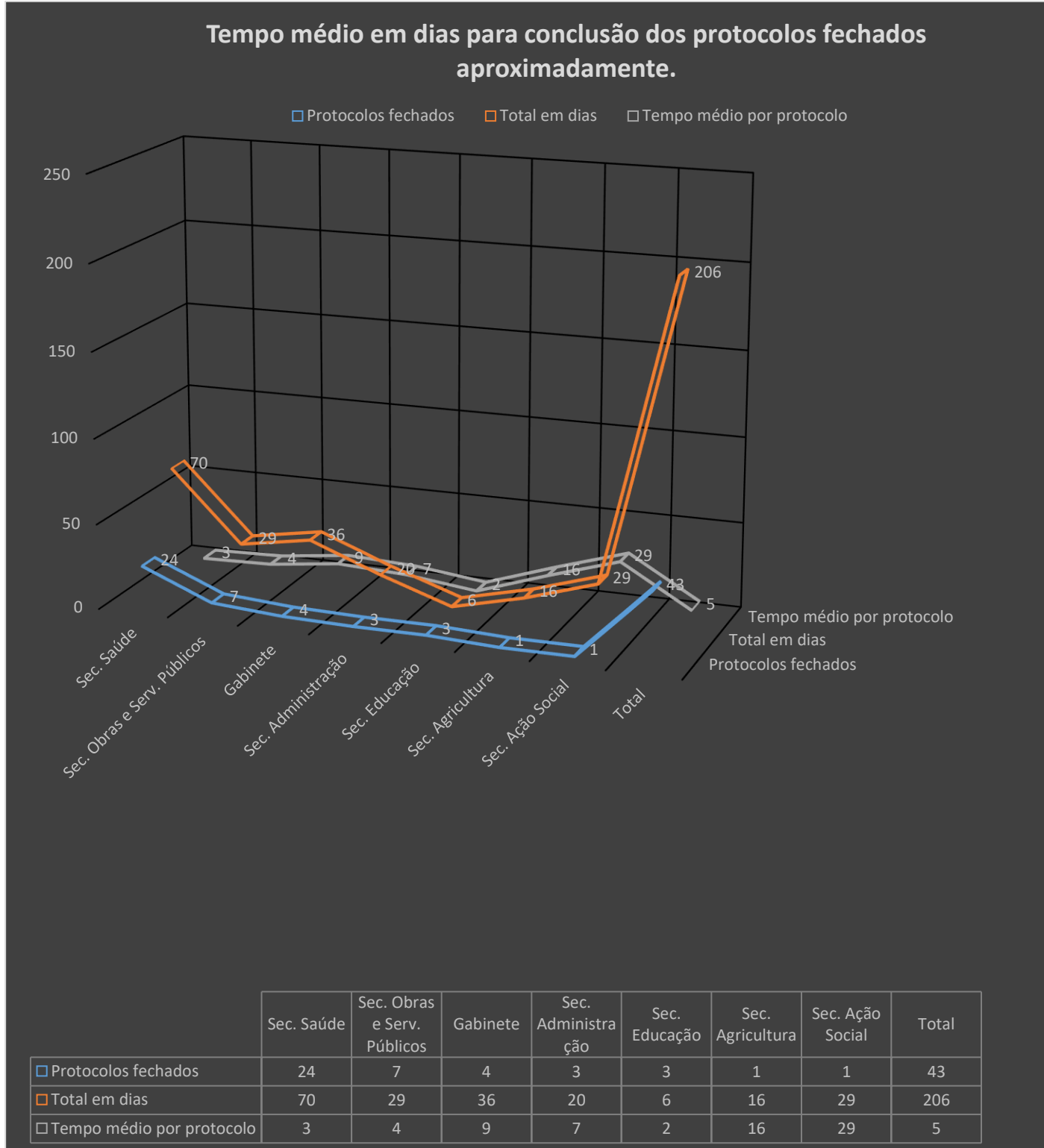


ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Gráfico 5- Tempo médio 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 à cidadã (ão) 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

Diante do exposto, evidencia-se que a Ouvidoria Municipal e da Saúde desempenham papel fundamental no fortalecimento da gestão pública, atuando como ponte entre a população e o Poder Executivo.

Mais do que um canal de recebimento de manifestações, a ouvidoria se consolida como ferramenta estratégica de gestão, capaz de identificar falhas, propor melhorias e contribuir para a tomada de decisões mais assertivas.

Reitera-se o compromisso com a transparência, eficiência e melhoria contínua dos serviços públicos, visando sempre a satisfação do cidadão e o fortalecimento da confiança na Administração Pública.

Por fim, destaca-se que o aperfeiçoamento constante das atividades da Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde é essencial para a construção de uma gestão mais participativa, eficiente e efetiva e alinhada às reais necessidades da população.