



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE ITAÚBA – MT Exercício 2025 Período: 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Itaúba constitui importante instrumento de participação social, transparência pública e fortalecimento do controle social, atuando como canal permanente de comunicação entre os cidadãos e a Administração Pública Municipal.

Em cumprimento aos princípios constitucionais da legalidade, publicidade, eficiência e participação popular, bem como às diretrizes estabelecidas pela Lei Federal nº 13.460/2017 e às boas práticas recomendadas pelos Tribunais de Contas e órgãos de controle interno, apresenta-se o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal referente ao exercício de 2025.

O presente relatório tem por objetivo demonstrar os resultados alcançados pela Ouvidoria, apresentar indicadores de desempenho, evidenciar a participação cidadã na gestão pública e subsidiar o planejamento estratégico da Administração Municipal.

2. FINALIDADE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal possui como atribuições:

- Receber denúncias, reclamações, sugestões, elogios, consultas e solicitações;
- Promover a interlocução entre a sociedade e a Administração Pública;
- Garantir ao cidadão o exercício do controle social;
- Contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos;
- Produzir indicadores para apoio à tomada de decisões administrativas;
- Identificar oportunidades de melhoria nos processos internos da gestão pública.

3. RESUMO EXECUTIVO

Durante o exercício de 2025 foram registradas 104 manifestações através dos diversos canais disponibilizados pela Ouvidoria Municipal.

Principais Indicadores

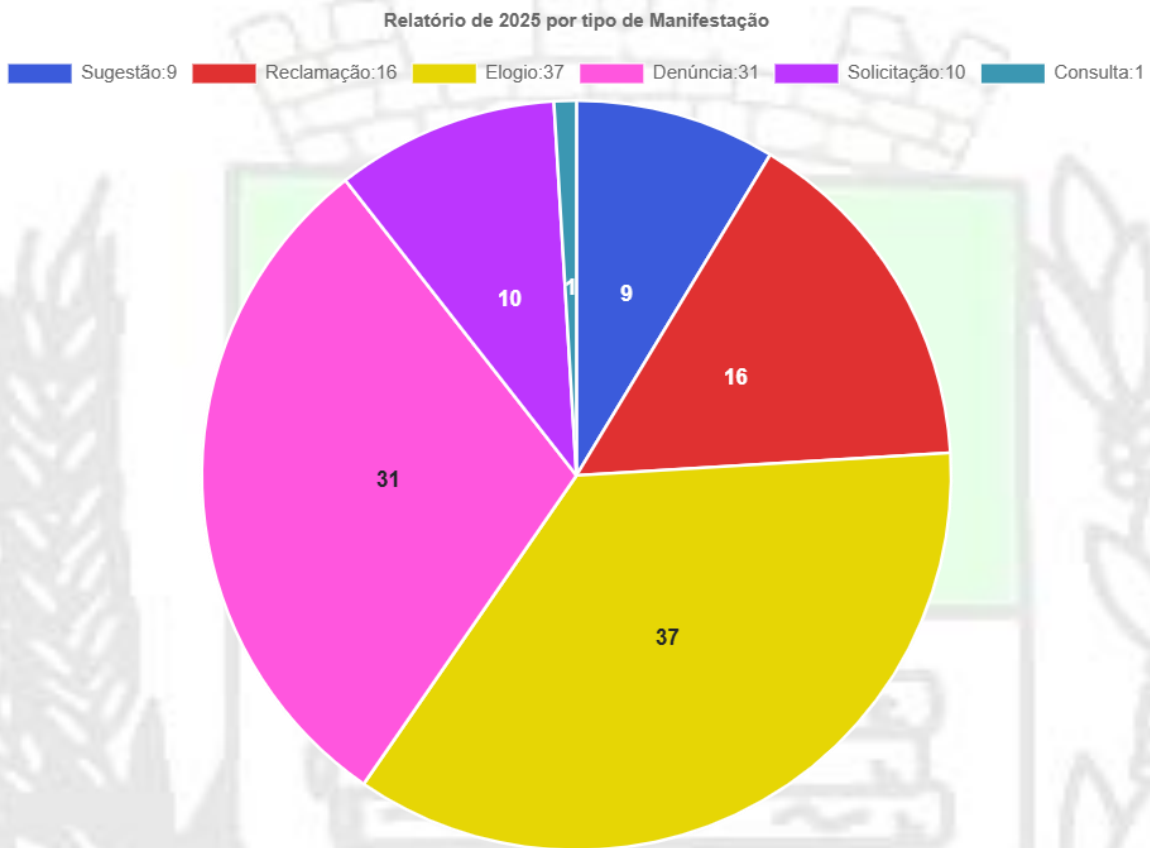
Indicador	Resultado
Total de manifestações	104
Manifestações concluídas	103
Índice de conclusão	99,04%
Elogios recebidos	37
Denúncias registradas	31
Reclamações registradas	16





Indicador	Resultado
Solicitações registradas	10
Sugestões registradas	9
Consultas registradas	1

4. MANIFESTAÇÕES POR TIPO



(Relatório de 2025 por Tipo de Manifestação)

Tabela 1 – Distribuição das manifestações

Tipo	Quantidade	Percentual
Elogio	37	35,58%
Denúncia	31	29,81%
Reclamação	16	15,38%
Solicitação	10	9,62%
Sugestão	9	8,65%
Consulta	1	0,96%





Tipo	Quantidade	Percentual
Total	104	100%

Análise Técnica

O exercício de 2025 apresentou predominância de manifestações classificadas como elogios, representando 35,58% do total recebido.

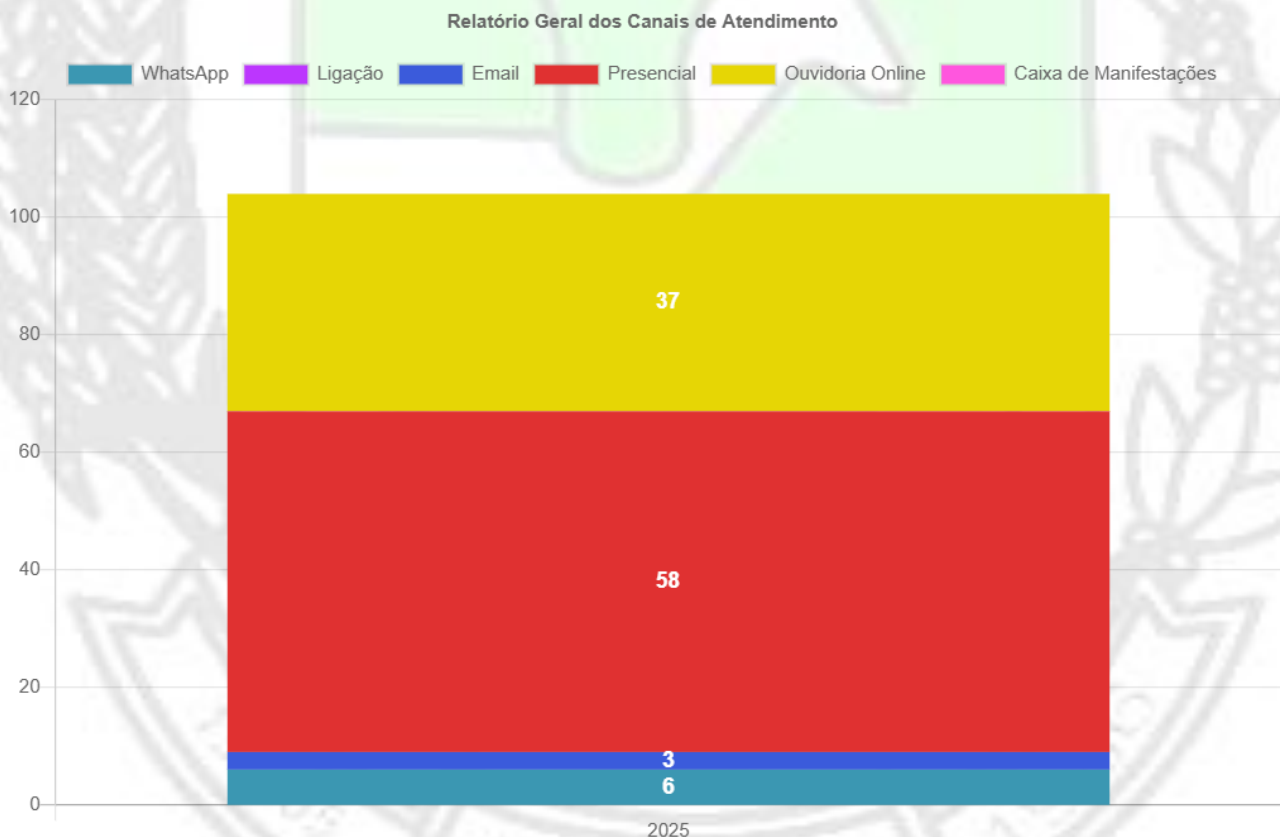
Esse resultado demonstra percepção positiva da população em relação aos serviços prestados pela Administração Municipal e seus servidores.

As denúncias representaram 29,81% das manifestações, evidenciando a utilização da Ouvidoria como importante mecanismo de fiscalização social.

As reclamações corresponderam a 15,38% dos registros, indicando oportunidades de melhoria em determinados serviços públicos.

A participação de sugestões, solicitações e consultas demonstra o uso diversificado da Ouvidoria como ferramenta de comunicação institucional.

5. ANÁLISE DOS CANAIS DE ATENDIMENTO



(Relatório Geral dos Canais de Atendimento)





Tabela 2 – Distribuição por canal

Canal de Atendimento Quantidade

Presencial	58
Ouvidoria Online	37
WhatsApp	6
E-mail	3
Ligação Telefônica	0
Caixa de Manifestações	0
Total	104

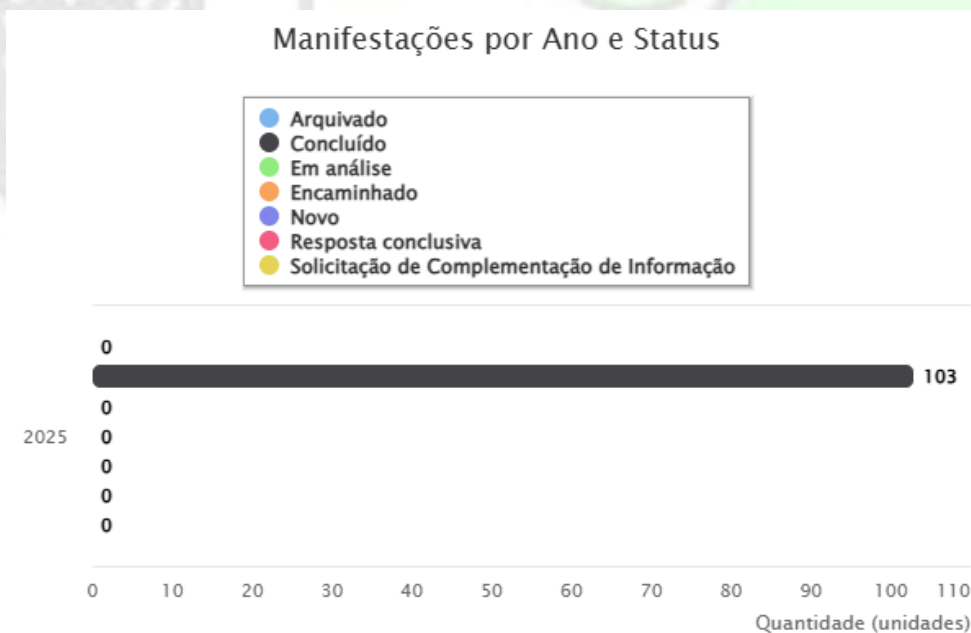
Análise

Observa-se que o atendimento presencial permaneceu como principal meio de acesso à Ouvidoria Municipal, representando aproximadamente 55,77% dos registros.

A Ouvidoria Online ocupou a segunda posição, com 37 manifestações, demonstrando crescimento da utilização dos meios digitais e reforçando a importância da manutenção e aperfeiçoamento dos serviços eletrônicos.

Os canais WhatsApp e E-mail apresentaram participação complementar, demonstrando a diversificação das formas de comunicação disponibilizadas ao cidadão.

6. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



(Manifestações por Ano e Status)





Tabela 3 – Situação Processual

Status	Quantidade
Concluído	103
Outros Status	1
Total	104

Índice de Conclusão

O índice de conclusão processual foi calculado da seguinte forma:

Resultado: 99,04%

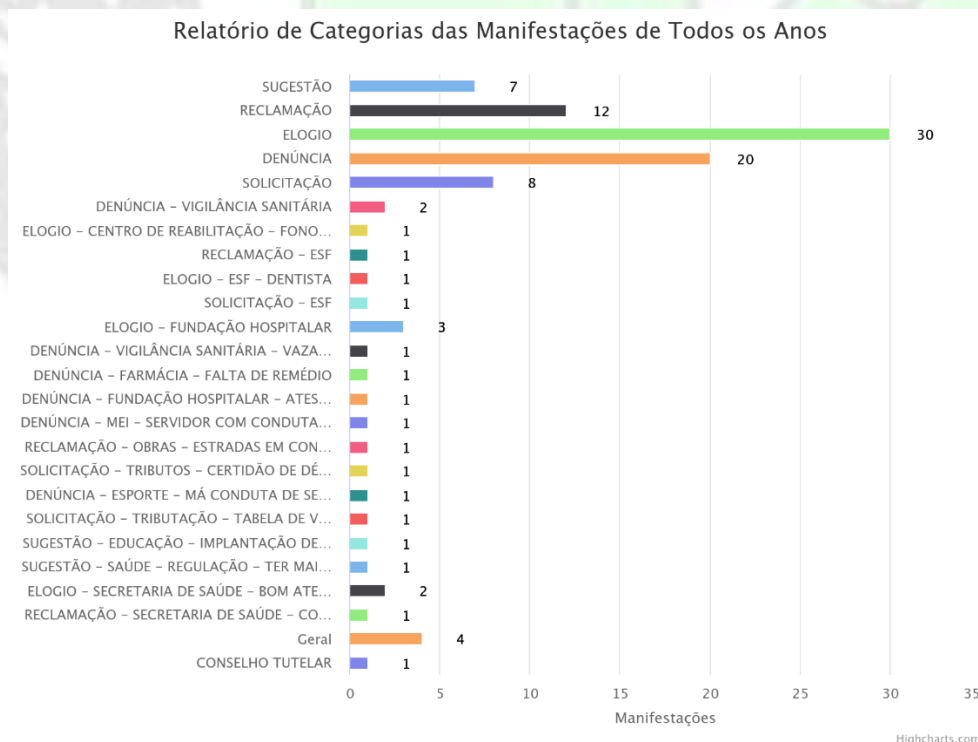
Análise

O índice de conclusão de 99,04% demonstra elevado grau de eficiência administrativa no tratamento das manifestações recebidas.

Esse resultado evidencia a capacidade da Ouvidoria Municipal de processar, encaminhar e concluir praticamente a totalidade das demandas registradas no exercício.

Sob a ótica dos órgãos de controle externo, trata-se de indicador altamente positivo de gestão e atendimento ao cidadão.

7. CATEGORIAS E ÁREAS MAIS DEMANDADAS



(Relatório de Categorias das Manifestações de Todos os Anos)





Principais Categorias

Elogios

Categoria	Quantidade
Elogio Geral	30
Fundação Hospitalar	3
Secretaria de Saúde	2
ESF – Dentista	1
Centro de Reabilitação/Fonoaudiologia	1

Total de Elogios: 37

Denúncias

Categoria	Quantidade
Denúncia Geral	20
Vigilância Sanitária	2
Vigilância Sanitária – Vazamento	1
Farmácia – Falta de Medicamento	1
Fundação Hospitalar – Atendimento	1
MEI – Conduta de Servidor	1
Esporte – Má Conduta de Servidor	1
Outros Registros	4

Total de Denúncias: 31

Reclamações

Categoria	Quantidade
Reclamação Geral	12
ESF	1
Obras – Estradas	1
Secretaria de Saúde	1
Outros	1

Total de Reclamações: 16





Solicitações

Categoria	Quantidade
-----------	------------

Solicitação Geral	8
-------------------	---

ESF	1
-----	---

Tributos – Certidão	1
---------------------	---

Total de Solicitações: 10

Sugestões

Categoria	Quantidade
-----------	------------

Sugestão Geral	7
----------------	---

Educação	1
----------	---

Saúde/Regulação	1
-----------------	---

Total de Sugestões: 9

8. ANÁLISE QUALITATIVA DAS DEMANDAS

A análise das manifestações recebidas ao longo do exercício permite identificar algumas tendências relevantes:

Área da Saúde

A Secretaria Municipal de Saúde concentrou parte significativa dos elogios recebidos pela Ouvidoria, destacando-se:

- Atendimento odontológico;
- Fundação Hospitalar;
- Centro de Reabilitação;
- Serviços de atenção básica.

Os registros evidenciam reconhecimento da população quanto à qualidade dos serviços prestados.

Vigilância Sanitária

Foram registradas denúncias relacionadas à atuação da Vigilância Sanitária, especialmente envolvendo fiscalização de estabelecimentos e situações que demandaram averiguação administrativa.

Esses registros demonstram o papel da Ouvidoria como ferramenta de fiscalização e proteção da saúde pública.





Infraestrutura e Obras

As manifestações relacionadas às condições de estradas e serviços de infraestrutura indicam a necessidade de monitoramento contínuo dessas áreas, especialmente em períodos de maior demanda operacional.

Administração Pública

Foram registradas denúncias e reclamações relacionadas à conduta funcional de servidores, demonstrando a confiança da população na Ouvidoria como instrumento legítimo para encaminhamento de situações que demandam apuração.

9. INDICADORES DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

Indicador	Resultado
Total de manifestações	104
Índice de conclusão	99,04%
Participação de elogios	35,58%
Participação de denúncias	29,81%
Participação de reclamações	15,38%
Participação de solicitações	9,62%
Participação de sugestões	8,65%
Participação de consultas	0,96%
Atendimento presencial	55,77%
Atendimento digital	44,23%

10. AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Com base nos indicadores apurados, conclui-se que a Ouvidoria Municipal de Itaúba apresentou desempenho satisfatório durante o exercício de 2025.

Os dados demonstram:

- ✓ Elevado índice de conclusão das manifestações;
- ✓ Participação efetiva da população nos assuntos públicos;
- ✓ Predominância de manifestações positivas (elogios);
- ✓ Utilização crescente dos meios digitais;
- ✓ Eficiência na tramitação e acompanhamento das demandas.





11. RECOMENDAÇÕES PARA O EXERCÍCIO DE 2026

Considerando os resultados observados, recomenda-se:

Gestão da Ouvidoria

- Ampliação dos canais digitais de atendimento;
- Divulgação permanente dos canais da Ouvidoria;
- Implantação de pesquisa de satisfação dos usuários;
- Monitoramento periódico dos indicadores de desempenho.

Gestão Municipal

- Utilizar os dados da Ouvidoria como ferramenta de planejamento;
- Promover ações preventivas nos setores mais demandados;
- Fortalecer a integração entre Ouvidoria, Controladoria Interna e Secretarias Municipais.

Transparência e Controle Social

- Publicação trimestral dos relatórios gerenciais;
- Divulgação dos resultados no Portal da Transparência;
- Ampliação das ações de participação cidadã.

12. CONCLUSÃO

O exercício de 2025 consolidou a Ouvidoria Municipal de Itaúba como importante instrumento de participação social, transparência pública e aperfeiçoamento da gestão municipal.

Os resultados demonstram elevada eficiência administrativa, com índice de conclusão superior a 99%, além de expressiva participação popular por meio dos diversos canais de atendimento disponibilizados.

As informações apresentadas neste relatório servirão como subsídio para o planejamento das ações governamentais, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos ofertados à população.

Itaúba – MT, 31 de dezembro de 2025.

Sandra Zaleski - Ouvidora Municipal

