

PREFEITURA MUNICIPAL DE CHAPADA DOS GUIMARÃES - MT

OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL GESTÃO - 2025



CHAPADA DOS GUIMARÃES– MARÇO/2026

OUVIDORIA MUNICIPAL

RUA Cipriano Curvo, N°970, Centro,
CHAPADA DOS GUIMARÃES-MT, CEP: 78.195-000
ouvidoria@chapadadosguimaraes.mt.gov.br
(65)3301-1545

SUMÁRIO

- 1 Identificação Institucional
- 2 Apresentação
- 3 Base Legal
- 4 Estrutura Administrativa da Ouvidoria
- 5 Canais de Atendimento
- 6 Tipologia das Manifestações
- 7 Dados Estatísticos Consolidados
- 8 Indicadores de Desempenho da Ouvidoria
- 9 Análise Qualitativa das Manifestações
- 10 Providências Adotadas pela Administração
- 11 Recomendações de Melhoria
- 12 Demonstrativo dos Canais de Atendimento
- 13 Forma de Identificação das Manifestações
- 14 Carta de Serviços ao Cidadão
- 15 Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
- 16 Considerações Finais

2. APRESENTAÇÃO

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal durante o exercício de 2025, em cumprimento ao disposto na **Lei Federal nº 13.460/2017**, que estabelece normas relativas à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

O documento tem como objetivo consolidar as manifestações registradas pela população, permitindo à administração pública avaliar a qualidade dos serviços prestados e identificar oportunidades de melhoria na gestão municipal.

3. BASE LEGAL

A atuação da Ouvidoria Municipal encontra fundamento nos seguintes dispositivos:

- Constituição Federal de 1988
- **Lei Federal nº 13.460/2017**
- **Lei Federal nº 12.527/2011**
- Lei Municipal nº 1.407/2010 – criação da Ouvidoria Municipal
- Normas internas relacionadas à transparência e controle social.

4. ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal integra a estrutura administrativa do Poder Executivo, atuando como unidade responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento das manifestações dos cidadãos relativas aos serviços públicos municipais.

A unidade é coordenada por servidor designado pela Administração Municipal, responsável pelo registro, encaminhamento e acompanhamento das demandas apresentadas pela população.

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Municipal disponibiliza diversos canais para recebimento das manifestações da população, dentre os quais destacam-se:

- **Atendimento Presencial e Correspondência;** Rua Cipriano Curvo - 970, Centro, Chapada dos Guimarães– MT (no antigo prédio do Fórum) CEP: 78.195-000
- **Sistema eletrônico da Ouvidoria no portal da Prefeitura;** <https://ouvidoria.chapadadosguimaraes.mt.gov.br/>
- **Atendimento telefônico;** (65)3301-1545
- **WhatsApp:** (65) 99222-2260
- **E-mail institucional;** ouvidoria@chapadadosguimaraes.mt.gov.br
- **Portal da Transparência:** [Ouvidoria](#)
- **Horário de Atendimento:** Segunda a Sexta, das 7 às 11 e das 13 às 18h.

Esses canais garantem acessibilidade e diversidade de meios de comunicação entre a população e o Poder Público.

6. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações registradas são classificadas conforme a seguinte tipologia:

- Reclamação
- Denúncia
- Solicitação
- Sugestão
- Elogio

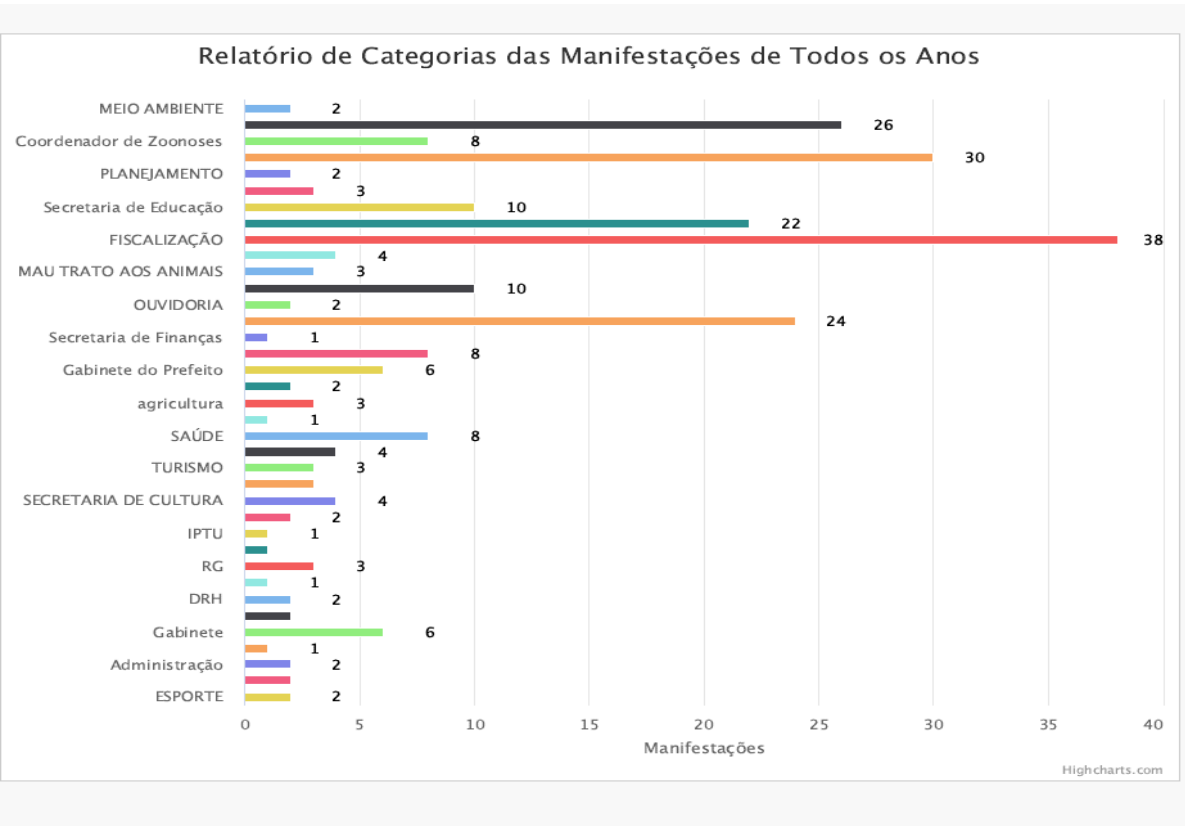
A classificação permite identificar o perfil das demandas e orientar melhorias na prestação dos serviços públicos.

7. DADOS ESTATÍSTICOS CONSOLIDADOS

Durante o exercício de **2025**, a Ouvidoria Municipal registrou 252 manifestações relacionadas aos serviços públicos municipais.

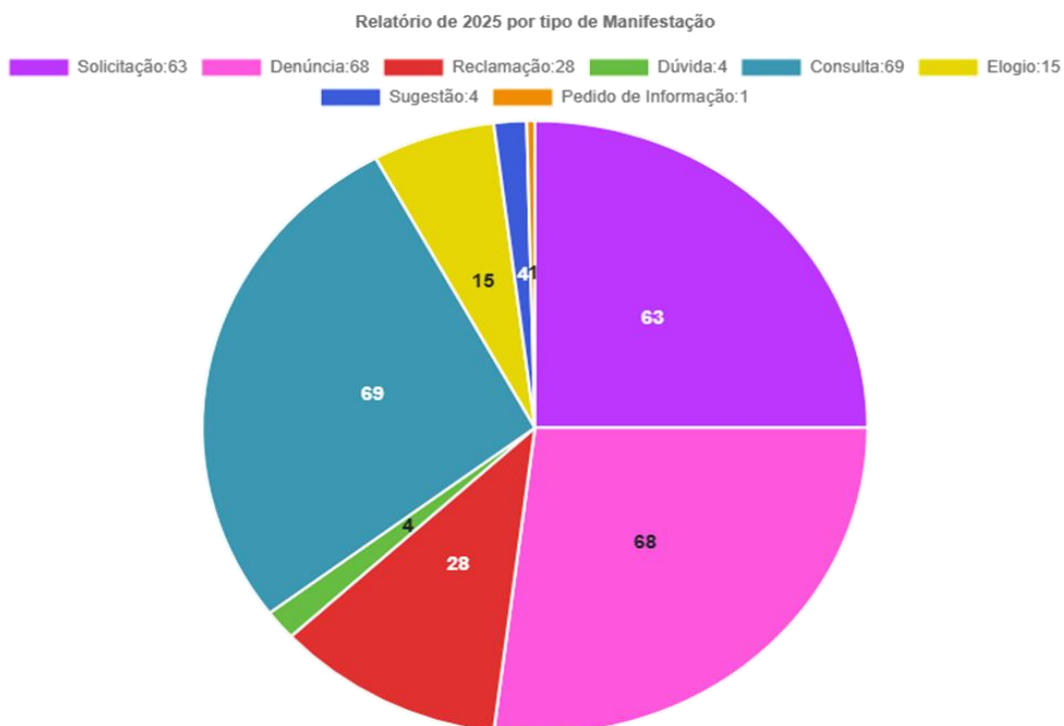
Essas manifestações foram encaminhadas aos setores responsáveis para análise e adoção das providências cabíveis.

Manifestações por Setor/Departamento:

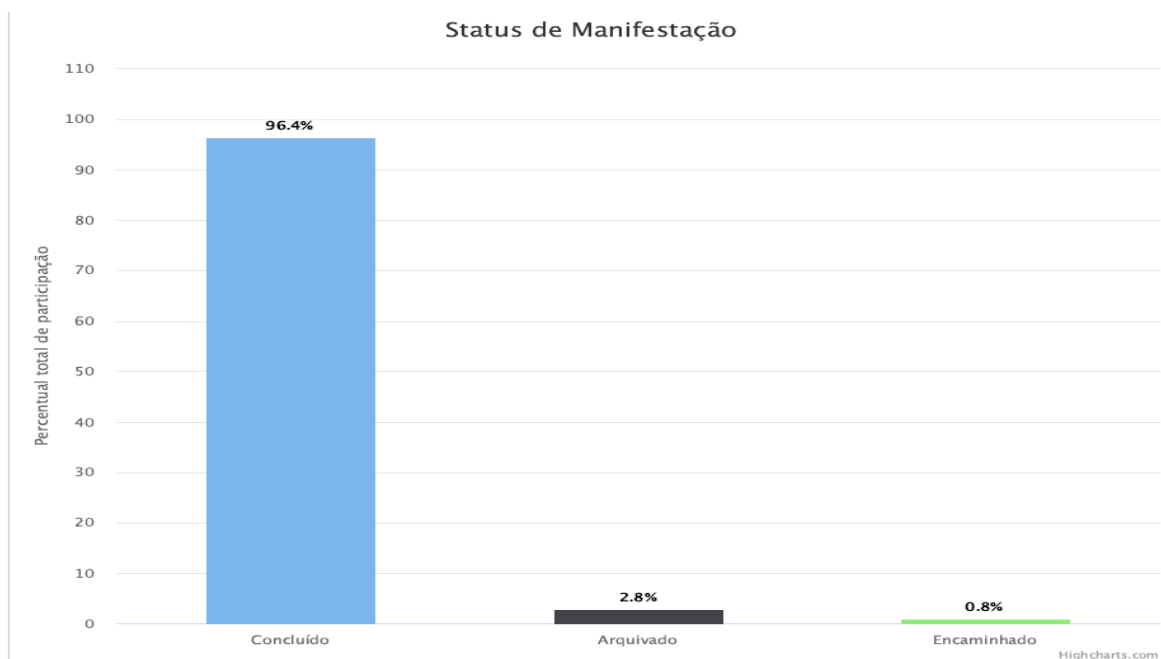


8. INDICADORES DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

Demonstrativo estatístico do quantitativo percentual ANUAL por tipificação das demandas



Percentual de manifestações respondidas:



100% das manifestações receberam encaminhamento ou resposta.

Prazo médio de resposta;

As manifestações foram respondidas dentro dos prazos administrativos estabelecidos pela legislação vigente.

9. ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o ano de 2025, foi possível identificar algumas demandas recorrentes registradas pelos cidadãos junto à Ouvidoria Municipal.

Entre os principais pontos destacam-se:

- Dificuldades no uso de canais eletrônicos de serviços públicos;
- Insatisfação com atendimento em serviços essenciais;
- Problemas na prestação de serviços de limpeza e manutenção;
- Demandas relacionadas à proteção de animais em situação de abandono.

Essas manifestações demonstram a necessidade de melhorias em determinados serviços públicos, bem como maior acompanhamento por parte da administração municipal.

10. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

As manifestações registradas foram devidamente analisadas e acompanhadas, com ações voltadas à solução dos problemas apontados e ao aprimoramento dos serviços públicos.

A Ouvidoria atua como instrumento de apoio à gestão, contribuindo para a identificação de questões e a tomada de decisões administrativas.

11. RECOMENDAÇÕES DE MELHORIA

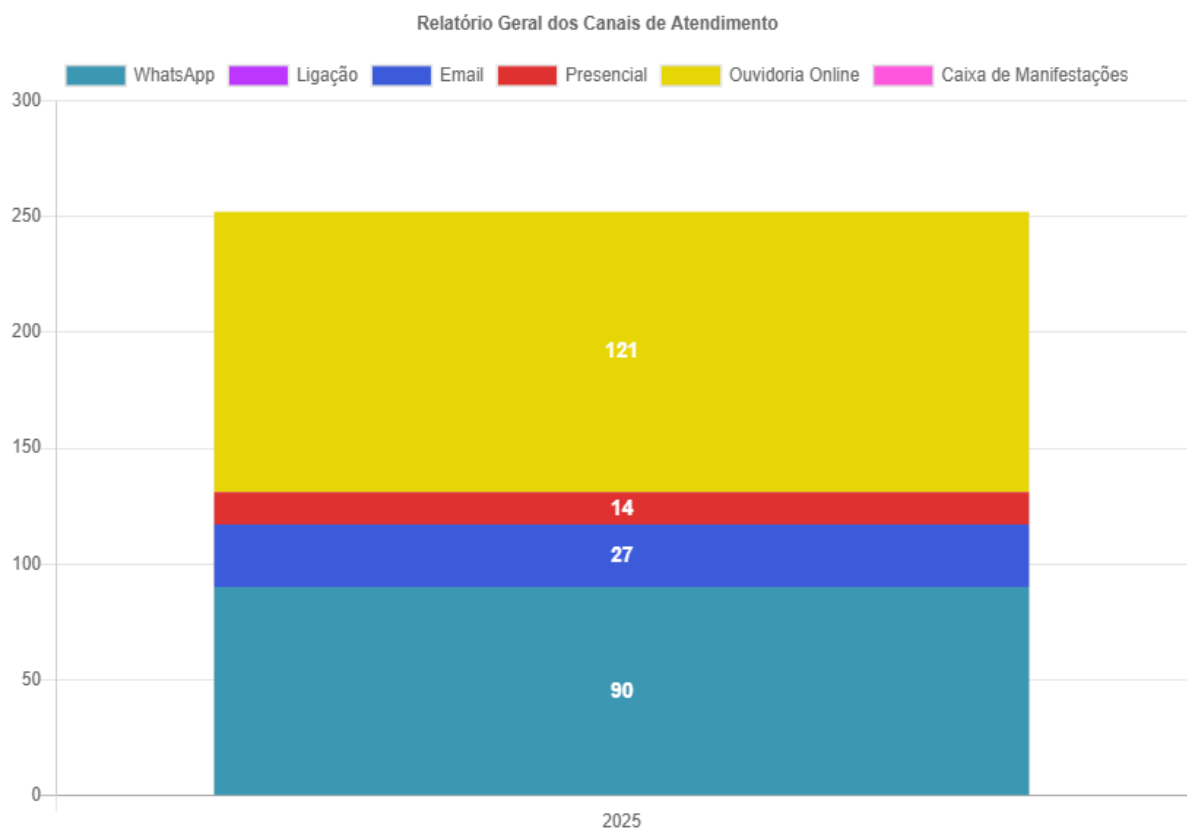
Com base nas manifestações registradas, recomenda-se:

- Melhorar os canais de serviços públicos;
- Aperfeiçoar o atendimento ao público;
- Intensificar a gestão de limpeza e manutenção;
- Promover medidas voltadas ao bem-estar animal;
- Fortalecer a comunicação com a população.

12. DEMONSTRATIVO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A análise dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos demonstra predominância do **registro eletrônico de manifestações por meio do sistema da Ouvidoria**, seguido pelos atendimentos presenciais, telefônicos e pelos canais digitais como WhatsApp e e-mail institucional.

Esse cenário demonstra a crescente utilização de **plataformas digitais como instrumento de participação social e comunicação com o poder público.**



13.FORMA DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

No período analisado foram registradas manifestações **identificadas e anônimas**, sendo assegurado pela Ouvidoria o encaminhamento e análise de todas as demandas recebidas.



Nos termos da **Lei Federal nº 13.460/2017**, manifestações anônimas são aceitas, porém **não permitem acompanhamento direto do andamento da demanda pelo cidadão.**

14. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão constitui instrumento de transparência previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, permitindo à população conhecer:

- os serviços oferecidos pelo município;
- os requisitos para sua solicitação;
- os prazos de atendimento;
- os canais de acesso disponíveis.

A Carta de Serviços encontra-se disponível no portal institucional da Prefeitura.

15. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) foi instituído pela **Lei Federal nº 12.527/2011**, garantindo a qualquer pessoa o direito de solicitar informações públicas.

No Município de Chapada dos Guimarães o SIC está sob coordenação da Ouvidoria Municipal.

Durante o exercício de **2025 foram registrados 61 pedidos formais de acesso à informação.**

Classificação de informações sigilosas

Em atendimento ao artigo 30 da Lei de Acesso à Informação, registra-se que **não houve classificação ou desclassificação de informações nos graus de sigilo previstos.**

Grau de Sigilo Classificadas Desclassificadas

Reservadas	0	0
Secretas	0	0
Ultrassecretas	0	0

16. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Chapada dos Guimarães exerce papel fundamental na promoção da **participação social, transparência administrativa e melhoria contínua da gestão pública.**

O presente Relatório de Gestão Anual – Exercício 2025 constitui instrumento de monitoramento institucional e controle social, permitindo a avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados pela Administração Municipal.

Nos termos da **Lei Federal nº 13.460/2017**, o relatório será disponibilizado integralmente no portal oficial do Município.

A Ouvidoria Municipal encaminha o presente documento à apreciação do Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, reafirmando seu compromisso com a **eficiência administrativa, transparência e participação cidadã**.

Chapada dos Guimarães-MT, 30 de março de 2026.



Elisângela de Arruda Nunes Soares
Ouvidora Municipal
Ato de nomeação nº074/2025