



**GOVERNO MUNICIPAL DE**  
**VILA RICA**  
**PORTAL NORTE DE MATO GROSSO**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – 2025**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA RICA – MT**

**Exercício:** 2025

**Órgão:** Ouvidoria Municipal de Vila Rica – MT

**Base Legal:** Lei Federal nº 13.460/2017, Decreto Federal nº 9.492/2018, Lei Municipal nº 1.866/2022 e Portaria Normativa CGU nº 116/2024.

**EXPEDIENTE**

**JOÃO SALOMÃO PIMENTA**

Prefeito Municipal de Vila Rica

Gestão 2025/2028

**SILVIA COSTA DE MELO**

Ouvidora Municipal

Portaria nº 021/2025

**APRESENTAÇÃO**

O presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal de Vila Rica/MT apresenta os resultados das atividades desenvolvidas no exercício de 2025, em cumprimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada no âmbito municipal pela Lei Municipal nº 1.866/2022.

O relatório consolida as informações referentes às manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos municipais, permitindo a identificação de falhas, avaliação da qualidade dos serviços prestados e formulação de recomendações voltadas ao aperfeiçoamento da gestão pública.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal foram analisadas e organizadas por tipologia, órgão demandado e assunto recorrente, possibilitando a construção de indicadores gerenciais utilizados para subsidiar a tomada de decisões da Administração Pública Municipal.

Além das exigências previstas na Lei Federal nº 13.460/2017, este relatório também observa as diretrizes previstas na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, especialmente quanto à análise gerencial das manifestações, identificação de problemas recorrentes, providências adotadas e recomendações de melhoria dos serviços públicos.

Conforme previsto no artigo 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, este relatório será encaminhado à autoridade máxima do Poder Executivo Municipal e disponibilizado integralmente no portal oficial da Prefeitura Municipal de Vila Rica/MT.

**1. DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

A Ouvidoria Municipal de Vila Rica constitui um importante instrumento de participação social, transparência pública, controle social e fortalecimento da cidadania.



# GOVERNO MUNICIPAL DE **VILA RICA** PORTAL NORTE DE MATO GROSSO

Sua atuação visa receber, analisar, encaminhar e acompanhar manifestações relacionadas aos serviços públicos municipais, garantindo ao cidadão um canal legítimo de comunicação com a Administração Pública.

Entre suas principais atribuições destacam-se:

- Receber manifestações dos usuários dos serviços públicos;
- Promover a mediação entre cidadão e administração pública;
- Acompanhar a tramitação das demandas;
- Cobrar respostas dos setores responsáveis;
- Sugerir melhorias nos serviços públicos;
- Garantir o cumprimento dos prazos legais;
- Produzir informações estratégicas para apoio à gestão pública.

A Ouvidoria Municipal atua vinculada ao Gabinete do Prefeito e desenvolve suas atividades observando os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência e proteção de dados pessoais.

## 2. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Municipal disponibiliza múltiplos canais de atendimento ao cidadão, buscando ampliar o acesso da população aos serviços públicos e fortalecer os mecanismos de participação social.

Os canais utilizados durante o exercício de 2025 foram:

- Atendimento presencial;
- WhatsApp institucional;
- Telefone;
- E-mail institucional;
- Site oficial da Prefeitura Municipal;

O atendimento via WhatsApp permaneceu como o principal meio utilizado pelos cidadãos para registro das manifestações, em razão da facilidade de acesso, rapidez e praticidade.

## 3. DA FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal contou com a seguinte estrutura funcional:

Cargo	Quantidade
Ouvidora Municipal	01
Apoio Administrativo	01

A Ouvidoria Municipal conseguiu manter o acompanhamento das manifestações recebidas, realizando encaminhamentos, monitoramentos e respostas aos cidadãos por meio do sistema informatizado de gestão de manifestações já implantado no município.

## 4. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal registrou 86 manifestações.

As manifestações foram classificadas da seguinte forma:



<b>Classificação</b>	<b>Quantidade</b>
Denúncias	55
Reclamações	12
Solicitações	16
Elogios	09
Informações recebidas	01

Observa-se predominância das denúncias, representando a maior parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal durante o exercício.

As denúncias registradas estiveram majoritariamente relacionadas a:

- Lotes baldios sujos;
- Água servida em vias públicas;
- Perturbação sonora;
- Conduta de servidores públicos;
- Irregularidades sanitárias;
- Fiscalização urbana;
- Problemas estruturais urbanos.

## 5. DAS MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal foram encaminhadas aos órgãos competentes conforme a matéria tratada.

### 5.1 Secretaria Municipal de Finanças – Fiscalização de Obras e Posturas

Total de manifestações: 35

Principais assuntos:

- Lote baldio sujo;
- Água servida;
- Perturbação sonora;
- Entulho em vias públicas;
- Construções irregulares;
- Fiscalização urbana.

### 5.2 Secretaria Municipal de Saúde

Total de manifestações: 20

Principais assuntos:

- Reclamações sobre atendimento;
- Falta de médico;
- Demora em consultas;
- Conduta de servidores;
- Elogios a profissionais da saúde;
- Estrutura física das unidades.

### 5.3 Secretaria Municipal de Viação e Obras

Total de manifestações: 12

Principais assuntos:

- Tapa-buracos;
- Conserto de bueiros;
- Iluminação pública;
- Sinalização urbana;



- Reparos estruturais.

#### **5.4 Vigilância Sanitária**

Total de manifestações: 07

Principais assuntos:

- Fossas abertas;
- Água parada;
- Abatedouro clandestino;
- Animais doentes.

#### **5.5 Secretaria Municipal de Educação**

Total de manifestações: 04

Principais assuntos:

- Estrutura escolar;
- Conduta de servidores;
- Condições das salas de aula.

#### **5.6 Gabinete do Prefeito**

Total de manifestações: 02

Principais assuntos:

- Uso indevido de veículo oficial;
- Reclamação sobre atendimento.

#### **5.7 Secretaria Municipal de Administração**

Total de manifestações: 02

Principais assuntos:

- Manutenção de prédio público;
- Possível irregularidade em processo licitatório.

#### **5.8 Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente**

Total de manifestações: 02

Principais assuntos:

- Queimadas;
- Criação irregular de animais.

### **6. DOS PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES**

A análise dos registros demonstra que os assuntos mais recorrentes no exercício de 2025 foram:

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade aproximada</b>
Lotes baldios sujos	10
Água servida	08
Perturbação sonora	06
Conduta de servidores	05
Tapa-buracos e infraestrutura urbana	05
Fossas e irregularidades sanitárias	04

Os dados evidenciam predominância de demandas relacionadas à fiscalização urbana, saúde pública, infraestrutura urbana e qualidade do atendimento prestado ao cidadão.



## 7. DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

### 7.1 Lotes Baldios Sujos

As denúncias relacionadas a lotes baldios sujios permaneceram como o principal assunto registrado na Ouvidoria Municipal durante o exercício de 2025.

Os relatos demonstram preocupação da população com:

- Acúmulo de lixo;
- Mato alto;
- Proliferação de animais peçonhentos;
- Risco de dengue;
- Problemas sanitários.

As demandas foram encaminhadas ao setor de Fiscalização de Obras e Posturas para adoção das medidas administrativas cabíveis.

### 7.2 Água Servida em Vias Públicas

As manifestações relacionadas ao despejo irregular de água servida continuam gerando transtornos urbanos, especialmente em bairros residenciais.

Os registros apontam:

- Mau cheiro;
- Danos à pavimentação;
- Risco sanitário;
- Incômodo à população.

Os casos foram encaminhados ao setor responsável para fiscalização e notificação dos responsáveis.

### 7.3 Perturbação Sonora

As reclamações referentes à perturbação sonora ocorreram principalmente em áreas residenciais e estabelecimentos comerciais.

As demandas exigiram atuação conjunta entre fiscalização municipal e demais órgãos competentes.

### 7.4 Conduta de Servidores Públicos

As manifestações relacionadas ao atendimento e comportamento funcional demonstram a necessidade contínua de capacitação dos servidores públicos municipais, especialmente quanto ao atendimento humanizado e respeito ao usuário do serviço público.

## 8. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal foram analisadas e encaminhadas aos setores competentes para apuração e providências.

Entre as principais medidas adotadas destacam-se:

- Notificação de proprietários de terrenos baldios;
- Fiscalização de irregularidades urbanas;
- Encaminhamento de denúncias aos órgãos competentes;
- Acompanhamento de respostas aos cidadãos;
- Cobrança de providências junto às secretarias municipais;



- Monitoramento de prazos de atendimento;
- Registro e controle das demandas recorrentes.

Algumas manifestações não puderam ser integralmente solucionadas em razão de limitações legais, ausência de legislação específica ou dificuldades operacionais.

Conforme registrado nos processos relacionados a abatedouro clandestino, após análise jurídica, verificou-se ausência de legislação municipal específica para regulamentação e fiscalização da matéria.

Da mesma forma, determinadas demandas relacionadas a imóveis fechados ou abandonados enfrentaram dificuldades operacionais para cumprimento imediato das providências administrativas.

### 9. DAS AÇÕES EXITOSAS

Durante o exercício de 2025, destacam-se como ações exitosas:

- Ampliação do acesso da população aos canais da Ouvidoria;
- Fortalecimento do atendimento via WhatsApp;
- Acompanhamento mais efetivo das demandas;
- Maior integração entre Ouvidoria e secretarias municipais;
- Monitoramento contínuo dos prazos de resposta;
- Consolidação de dados gerenciais para apoio à administração pública.

A Ouvidoria também contribuiu para o fortalecimento da transparência pública e da participação cidadã no acompanhamento dos serviços públicos municipais.

### 10. DAS PRINCIPAIS DIFICULDADES ENFRENTADAS

A Ouvidoria Municipal identificou recorrentes atrasos no encaminhamento de respostas por parte de alguns órgãos e setores da Administração Pública Municipal, comprometendo o cumprimento integral dos prazos legais previstos na Lei Federal nº 13.460/2017. Tal situação evidencia a necessidade de maior integração institucional e comprometimento dos setores responsáveis quanto à tempestividade das respostas encaminhadas aos cidadãos.

### 11. Das Sugestões

Com base na análise das manifestações recebidas no exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal apresenta as seguintes sugestões:

#### 11.1 Fiscalização de Lotes Baldios

- Intensificar ações de fiscalização;
- Reforçar campanhas educativas;
- Revisar valores de multas administrativas;
- Realizar mutirões periódicos de limpeza urbana.

#### 11.2 Água Servida em Vias Públicas

- Desenvolver campanhas de conscientização;
- Intensificar notificações e fiscalização;
- Orientar a população sobre descarte correto.

#### 11.3 Atendimento ao Público

- Promover capacitações permanentes aos servidores;
- Fortalecer políticas de humanização do atendimento;



- Implantar mecanismos de avaliação da satisfação do usuário.

#### **11.4 Estrutura da Ouvidoria**

- Fortalecer a integração entre a Ouvidoria e as secretarias municipais, visando maior agilidade no encaminhamento das demandas e redução do tempo de resposta aos cidadãos.

#### **11.5 Carta de Serviços**

Recomenda-se a atualização contínua da Carta de Serviços ao Usuário, garantindo transparência, acessibilidade e melhoria da prestação dos serviços públicos municipais.

### **12. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria Municipal de Vila Rica/MT manteve atuação permanente durante o exercício de 2025, garantindo ao cidadão um canal legítimo de comunicação com a Administração Pública.

As manifestações recebidas permitiram identificar demandas recorrentes, avaliar a qualidade dos serviços públicos e contribuir para o aprimoramento das ações administrativas.

A participação da população por meio da Ouvidoria fortalece os mecanismos de transparência, controle social e melhoria contínua da gestão pública.

Entretanto, o aperfeiçoamento dos serviços públicos depende do comprometimento conjunto de todos os órgãos municipais, especialmente quanto ao cumprimento dos prazos, atendimento ao cidadão e implementação das melhorias recomendadas.

Dessa forma, submete-se o presente Relatório Anual de Gestão à apreciação superior, nos termos da legislação vigente.

Vila Rica – MT, abril de 2026.

**SILVIA COSTA DE MELO**

Ouvidora Municipal  
Portaria nº 021/2025

VILA RICA  
13-5-1986

De acordo.

**JOÃO SALOMÃO PIMENTA**

Prefeito Municipal  
Gestão 2025/2028

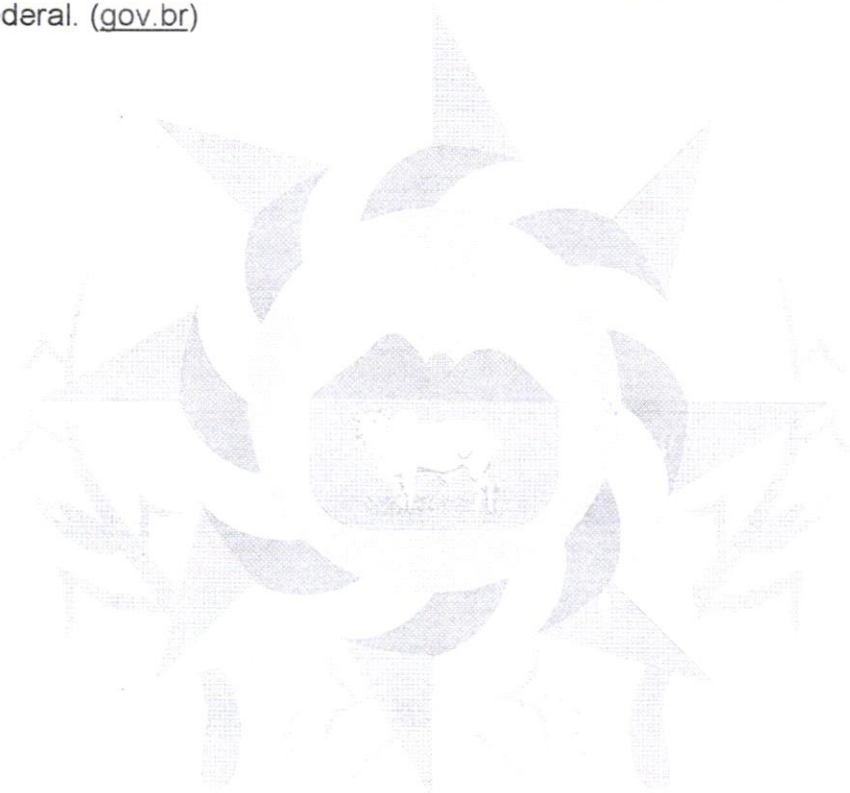


### FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

O presente relatório foi elaborado observando as exigências previstas:

- Lei Federal nº 13.460/2017, artigos 14 e 15;
- Decreto Federal nº 9.492/2018;
- Portaria Normativa CGU nº 116/2024;
- Lei Municipal nº 1.866/2022.

As diretrizes utilizadas seguiram orientações da Controladoria-Geral da União – CGU e modelos de Relatórios de Gestão de Ouvidorias Públicas disponibilizados pelo Governo Federal. ([gov.br](http://gov.br))



VILA RICA  
13-5-1986