

RELATÓRIO DE GESTÃO TRIMESTRAL II

# OUVIDORIA

2025



Prefeitura Municipal de Nobres/MT



## Sumário

1.	APRESENTAÇÃO.....	2
2.	ESTRUTURA DE PESSOAL.....	2
3.	CANAIS DE ATENDIMENTO.....	2
4.	DAS MANIFESTAÇÕES .....	3
5.	ESTATÍSTICAS (GRÁFICOS).....	5
5.1.	MANIFESTAÇÕES POR TIPO.....	5
5.2.	POR FORMA DE IDENTIFICAÇÃO .....	6
5.3.	POR CANAIS DE ATENDIMENTO.....	6
5.4.	POR SECRETARIA .....	7
5.5.	POR CATEGORIA.....	7
6	PROVIDENCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO .....	9
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	10



## 1. APRESENTAÇÃO

A Prefeitura Municipal de Nobres por meio da Ouvidoria, vem apresentar o presente relatório, com a finalidade de cumprir ao que estabelece o inciso V da Lei Municipal n.º 1.276/2013 (Criação da Ouvidoria do Município).

*Art. 3 - V - elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;*

<https://leismunicipais.com.br/lei-ordinaria-n-1276-2013-dispoe-sobre-a-criacao-da-ouvidoria-do-municipio-e-da-outras-providencias>

Demonstrando as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, no segundo trimestre de 2025 entre o período de abril a junho, bem como demonstrar os resultados relacionados as manifestações recebidas e processadas por este departamento.

## 2. ESTRUTURA DE PESSOAL

- Ouvidora Municipal – Thaina Cristina Rodrigues Campos Bueno Santana

## 3. CANAIS DE ATENDIMENTO

Os atendimentos da Ouvidoria Municipal de Nobres-MT podem ser através dos seguintes canais:



Online:

Através do link:

[\(www.ouvidoria.nobres.mt.gov.br/Manifestacao/\)](http://www.ouvidoria.nobres.mt.gov.br/Manifestacao/)



Estado de Mato Grosso  
**Prefeitura Municipal de Nobres**  
CNPJ: 03.424.272/0001-07

---



Telefone:

(65) 99255-9479 (Contém WhatsApp)



E-mail:

[ouvidoria@nobres.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@nobres.mt.gov.br)



Presencial:

Rua Ludgardes Hoffmann Riedi, s/n, Jardim Paraná, 78.470-000

#### 4. DAS MANIFESTAÇÕES



Ouidoria Municipal, no uso de suas atribuições, recebe, classifica, trata e responde as seguintes categorias de demandas:



**Solicitação:** Manifestação que contenha solicitação de acesso a produtos e serviços oferecidos pela Prefeitura de Nobres;



**Denúncia:** Manifestação que contenha fatos ou acusações contra ato, pessoa ou órgão que descumpra ou não respeite norma jurídica ou procedimento legal que deveria seguir ou que cause prejuízo/dano ao patrimônio da Prefeitura de Nobres.



**Pedido de Acesso à Informação:** solicitar acesso a informações produzidas ou mantidas pela Prefeitura de Nobres, de interesse particular ou coletivo.



**Reclamação:** Manifestação que apresente queixa, desagrado ou protesto a respeito de qualquer serviço prestado, ação ou omissão da Prefeitura de Nobres e/ou de seus funcionários.



**Consulta:** Manifestação em requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, como horários de funcionamento, números de telefone, dentre outras;



**Elogio:** Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela Prefeitura de Nobres;



**Dúvida:** Quando o cidadão precisa de ajuda sobre algo e precisa tirar uma dúvida;



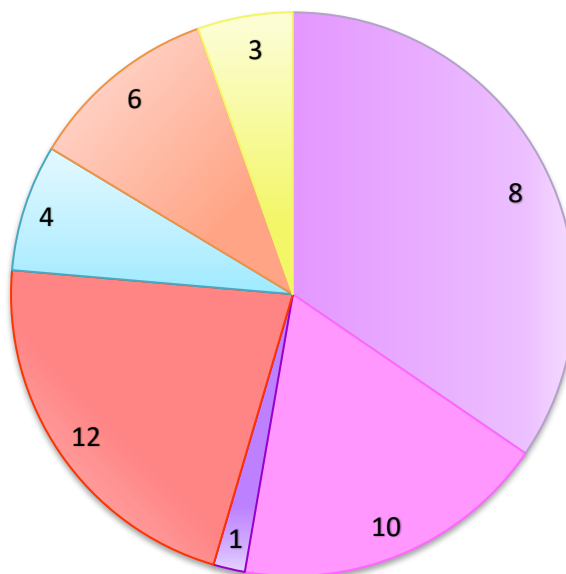
**Sugestão:** Mensagem que apresente propostas de ações voltadas para a melhoria dos produtos e serviços da Prefeitura de Nobres;

## 5. ESTATÍSTICAS (GRÁFICOS)

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, recebeu 55 manifestações, provenientes de pessoas jurídicas e cidadãos.

### 5.1. MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Relatório de 01/04/2025 a 30/06/2025 por tipo de Manifestação

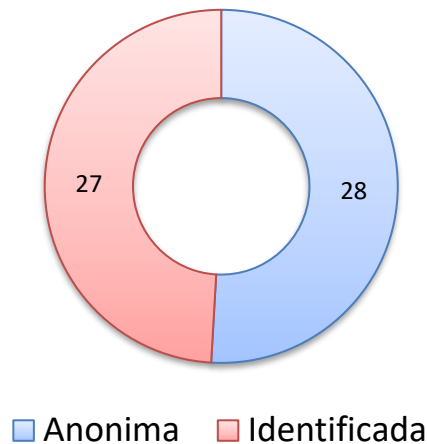




## 5.2. POR FORMA DE IDENTIFICAÇÃO

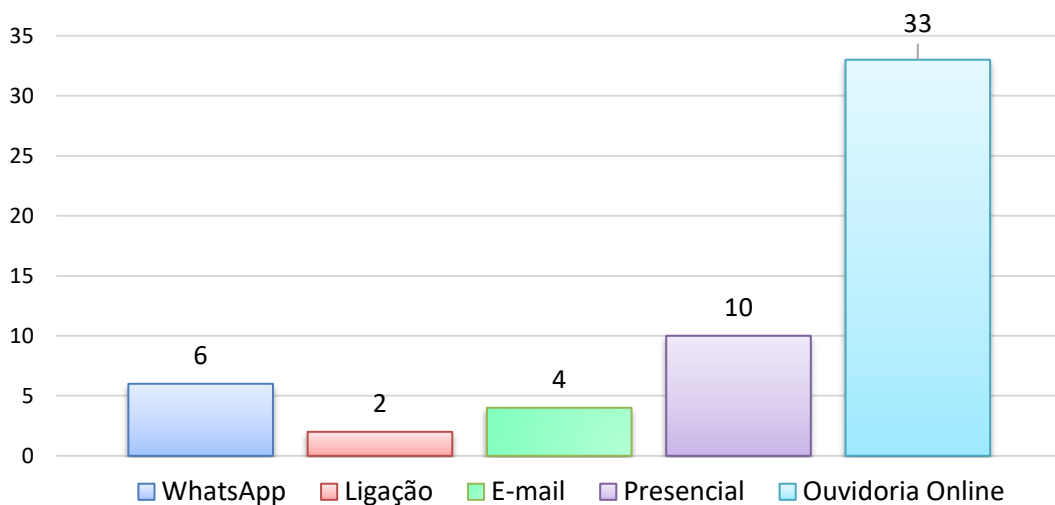
No que se refere a forma de identificação das manifestações, observa-se que das 55 manifestações recebidas 28 foram realizadas de forma anônima e 27 foram realizadas de forma identificada, de acordo com o indicado no gráfico:

Forma de Identificação



## 5.3 POR CANAIS DE ATENDIMENTO

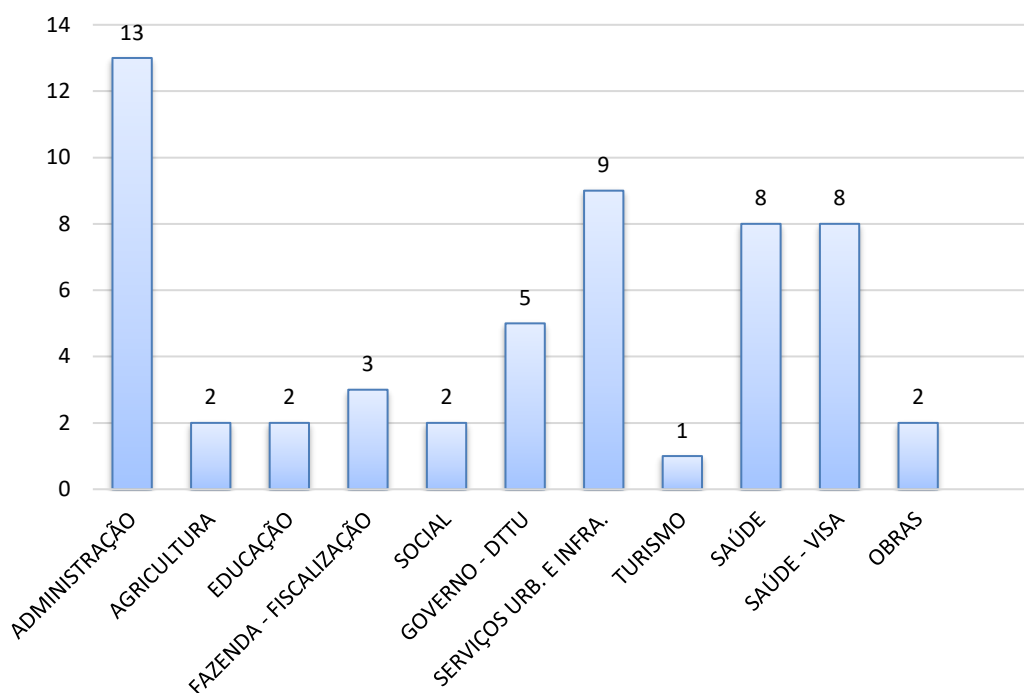
A ouvidoria recebeu manifestações através de WhatsApp, ligação, e-mail, presencial e online (site) com a quantidade conforme a seguir:





#### 5.4 POR SECRETARIA

O gráfico abaixo apresenta a distribuição da quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal, organizadas por secretaria. A análise possibilita identificar a distribuição da demanda entre os órgãos da administração, evidenciando os setores com maior volume de registros.



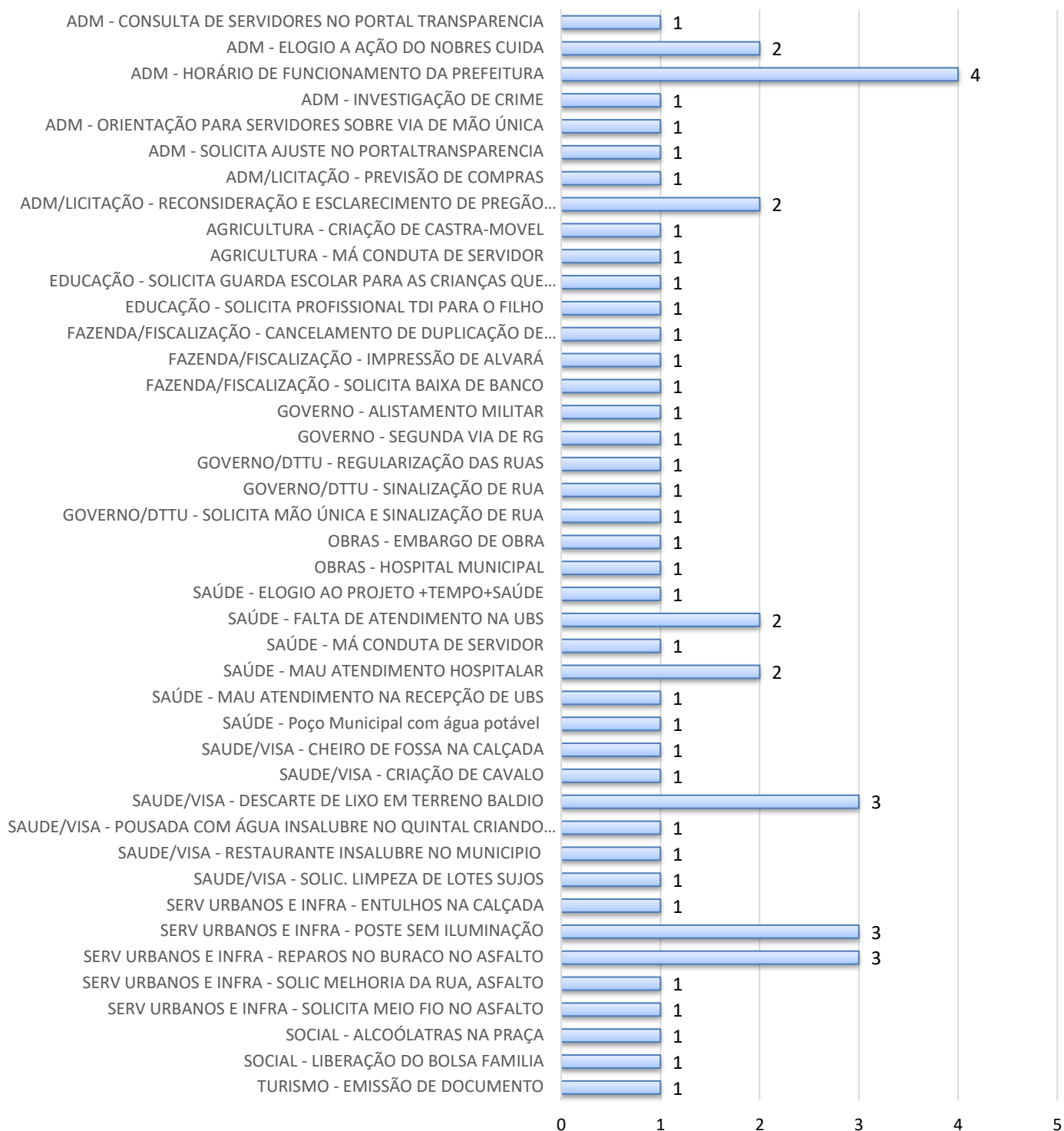
#### 5.5 POR CATEGORIA

O relatório adiante expõe a quantidade de manifestações de acordo com a categoria do assunto tratado. A classificação permite verificar quais temas concentram maior número de registros, auxiliando na identificação de demandas prioritárias e fornecendo planejamento de ações corretivas ou preventivas no âmbito da gestão pública.



Estado de Mato Grosso  
**Prefeitura Municipal de Nobres**  
CNPJ: 03.424.272/0001-07

**RELATÓRIO DE CATEGORIAS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS DE ABRIL A JUNHO DE 2025**



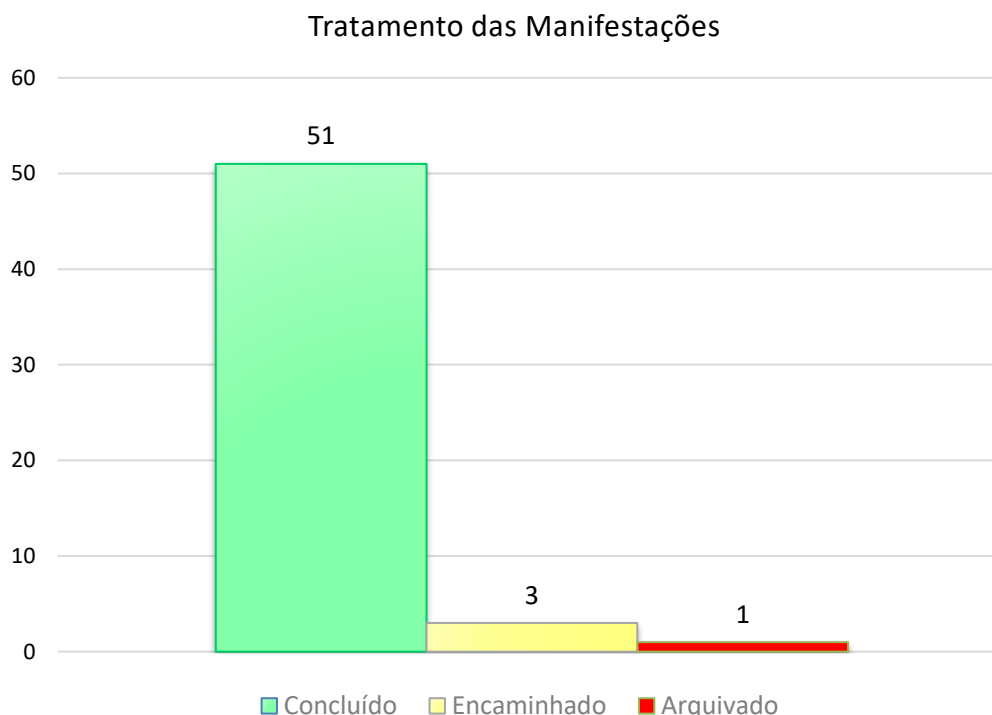


## 6 PROVIDENCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Após a recepção da manifestação, a Ouvidoria faz uma análise preliminar e, caso seja necessário, a encaminha às áreas responsáveis para que sejam tomadas as medidas necessárias.

As comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, são enviadas ao setor da administração pública competente para serem analisadas, observando-se os mínimos indícios de relevância, autoria e materialidade.

Considerando a promoção da participação do usuário (art. 13, I), o Relatório Geral de Manifestação (quadro abaixo) apresenta o número de manifestações tratadas, tais como:





Estado de Mato Grosso  
**Prefeitura Municipal de Nobres**  
CNPJ: 03.424.272/0001-07

---

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Pública da Prefeitura Municipal de Nobres-MT, por meio de suas atividades diárias, tem como objetivo proporcionar um espaço de cidadania à população, com a finalidade de manter o bom funcionamento dos serviços públicos. O presente documento faz-se instrumento de transparência da administração.

Diante do que foi apresentado, a Ouvidoria Pública da Prefeitura Municipal de Nobres – MT, através da sua Ouvidora, servidora efetiva, ocupante do cargo de Agente Administrativo, devidamente designada para a função, finaliza o presente **II Relatório de Gestão Trimestral de 2025 (abril a maio)**.

Nobres/MT, 25 de agosto de 2025.

---

**Thaina Cristina Rodrigues Campos Bueno Santana**  
**Ouvidora Municipal**  
Portaria Nº 265/2023