

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

# OUVIDORIA

# 2025



Prefeitura Municipal de Nobres/MT



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

---

**Jose Domingos Fraga Filho**  
Prefeito Municipal

**Sergio Shoji Takeuti**  
Vice Prefeito Municipal

**Leidinete Santana Pereira**  
Secretária de Administração e Planejamento

**Jeovah Feliciano de Souza**  
Secretário de Agricultura, Meio Ambiente e Assuntos Fundiários

**Elizabete Britez Souza**  
Secretária de Educação e Cultura

**Fabiano Jose da Silva**  
Secretário de Esporte e Lazer

**Amilton Barreto dos Reis**  
Secretário de Fazenda

**Amilton Barreto dos Reis**  
Secretário de Governo (Interino)

**Francisco Libério de Azevedo**  
Secretário de Obras

**Paulo Roberto Campos Filho**  
Procuradoria Geral Municipal

**Itamar Martins Bonfim**  
Secretário de Saúde e Saneamento

**Acendino Mendes de Souza**  
Secretário de Serviços Urbanos e Infraestrutura

**Rosemari Camilo Hoepers**  
Secretária de Trabalho, Emprego, Cidadania e Assistência Social

**Bruna Mendes Fava**  
Secretária de Turismo, Indústria e Comércio



## Sumário

1.	APRESENTAÇÃO .....	3
2.	ESTRUTURA DE PESSOAL .....	4
3.	CANAIS DE ATENDIMENTO .....	4
4.	DAS MANIFESTAÇÕES .....	5
5.	ESTATÍSTICAS (GRÁFICOS).....	6
5.1.	MANIFESTAÇÕES POR TIPO .....	6
5.2.	POR FORMA DE IDENTIFICAÇÃO.....	6
5.3.	POR CANAIS DE ATENDIMENTO.....	7
6.	ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES .....	8
7.	PROPOSTA DE APERFEIÇOAMENTO E MELHORIAS .....	11
8.	PROVIDENCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO.....	12
9.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	14



## 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 art. 14, inciso II e art. 15 da Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público).

*Art. 14 - II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.*

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm)

Demonstrando as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, entre o período de janeiro à dezembro de 2025, bem como demonstrar os resultados relacionados as manifestações recebidas e processadas por este departamento.

O Relatório Anual de atividades da ouvidoria é, nos termos da Lei n.º 13.460/2017, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações.

De acordo com o artigo 15 da Lei Federal 13.460/2017, o Relatório de Atividades deverá indicar, ao menos:

- I. o número de manifestações recebidas;
- II. os motivos das manifestações;
- III. a análise dos pontos;
- IV. as providências adotadas.

Além disso, o relatório deverá, ainda nos termos da Lei Federal 13.460/2017, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade da Ouvidoria e posteriormente disponibilizado no site Oficial.



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

---

## 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/)



Telefone:

(65) 99255-9479 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, Segunda à Sexta



#### 4. DAS MANIFESTAÇÕES

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

- a) **Consulta:** Manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras;
- b) **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.
- c) **Elogio:** Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela Prefeitura de Nobres;
- d) **Pedido de Acesso à Informação:** solicitar acesso a informações produzidas ou mantidas pela Prefeitura de Nobres, de interesse particular ou coletivo.
- e) **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.
- f) **Solicitação:** Manifestação que, embora possa indicar satisfação ou insatisfação quanto ao atendimento realizado, contenha solicitação de informação ou acesso a produtos e serviços oferecidos pela Prefeitura de Nobres;
- g) **Sugestão:** Mensagem que apresente propostas de ações voltadas para a melhoria dos produtos e serviços da Prefeitura de Nobres;



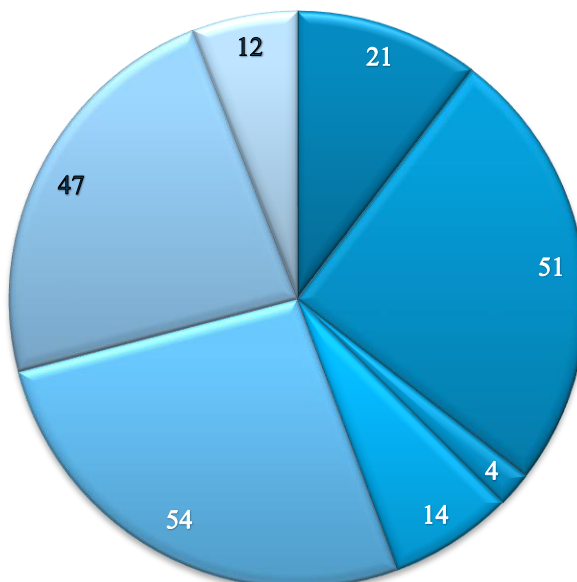
## 5. ESTATÍSTICAS (GRÁFICOS)

No ano de 2025, a Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, recebeu 203 manifestações, provenientes de pessoas jurídicas e cidadãos.

### 5.1.MANIFESTAÇÕES POR TIPO

**Relatório de 01/01/2025 a 31/12/2025 por tipo de Manifestação**

■ Consulta ■ Denúncia ■ Elogio ■ Pedido de Acesso à informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

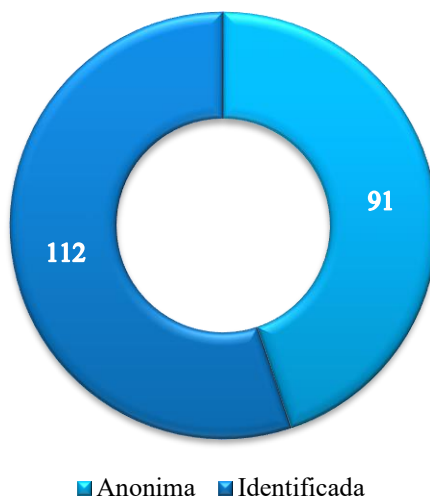


### 5.2. POR FORMA DE IDENTIFICAÇÃO

No que se refere a forma de identificação das manifestações, observa-se que das 203 manifestações recebidas 91 foram realizadas de forma anônima e 112 foram realizadas de forma identificada, conforme indicado no gráfico e tabela a seguir:



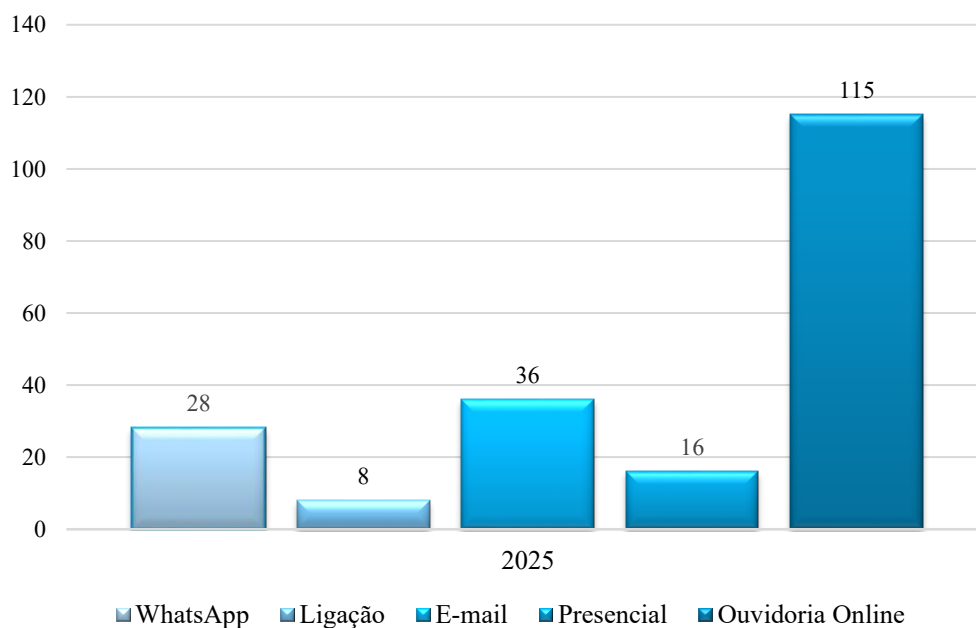
### Forma de Identificação



### 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:

#### CANAIS DE ATENDIMENTO





## 6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A partir da consolidação das manifestações registradas, observa-se maior incidência de demandas relacionadas às áreas de Saúde, Infraestrutura e Administração Pública.

No âmbito da Saúde, destaca-se o elevado número de manifestações referentes a mau atendimento e má conduta de servidores (35 registros), configurando-se como o principal ponto crítico identificado no período. Também foram registradas ocorrências relacionadas à falta de atendimento (4), descarte irregular de resíduos (4), criação indevida de animais (5), além de demandas pontuais como falta de medicamentos, ausência de agentes de saúde e solicitações de ações preventivas, como fumacê. Ainda, verificam-se registros de elogios a projetos e serviços, evidenciando reconhecimento pontual por parte dos usuários.

Na área de Infraestrutura, sobressaem as manifestações relativas à iluminação pública (13 registros) e buracos em vias públicas (10 registros), seguidas por demandas relacionadas a mato alto e terrenos abandonados (4), coleta de lixo (3) e solicitações de manutenção urbana, como meio-fio e limpeza de espaços públicos. Tais dados indicam a necessidade de intensificação das ações de manutenção e acompanhamento contínuo das condições urbanas.

No que se refere à Administração Pública, observa-se expressivo número de pedidos de informações e documentos, com destaque para a Administração Geral (16 registros), além de demandas na área de Fazenda/Fiscalização, relacionadas à emissão de documentos (5), pagamentos e débitos (5) e solicitações diversas (8). Esses dados evidenciam a crescente demanda por transparência e acesso à informação por parte da população.

Também foram identificadas manifestações relacionadas à conduta de servidores em diferentes secretarias, incluindo Infraestrutura (5), Educação (5) e demais setores, reforçando a necessidade de padronização e qualificação do atendimento ao cidadão.

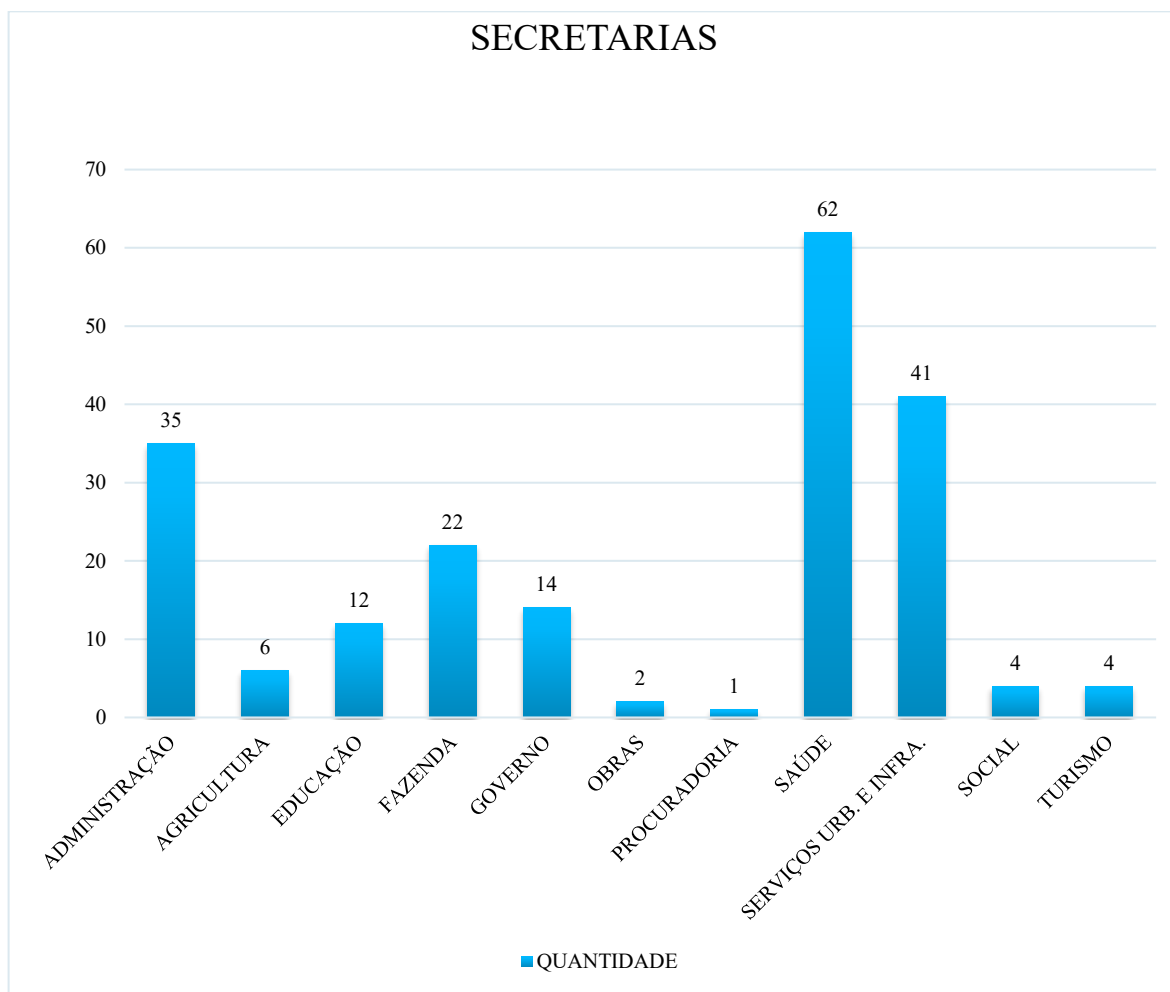
Ressalta-se que todas as manifestações foram devidamente analisadas e encaminhadas às secretarias competentes, para ciência e adoção das providências cabíveis.

Abaixo relatório de Manifestações por Secretaria:



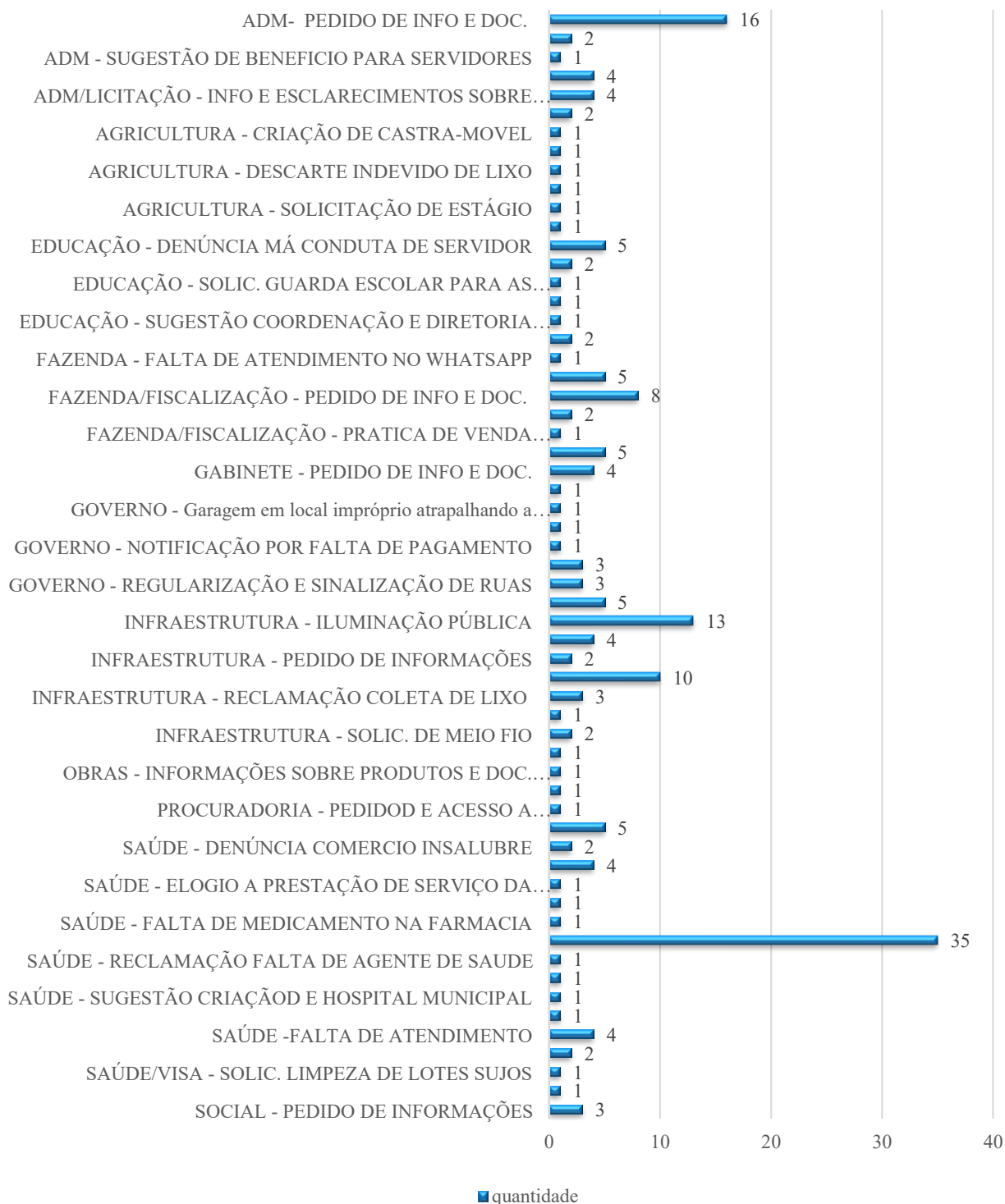
Estado de Mato Grosso  
**Prefeitura Municipal de Nobres**  
CNPJ: 03.424.272/0001-07

---





## RELATÓRIO DE CATEGORIAS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025





## 7. PROPOSTA DE APERFEIÇOAMENTO E MELHORIAS

Com base na análise dos dados, propõem-se as seguintes medidas para o aprimoramento dos serviços públicos municipais:

### I. Qualificação do Atendimento ao Usuário

Considerando o elevado número de manifestações relacionadas ao atendimento e à conduta de servidores, recomenda-se:

- Capacitação contínua dos servidores em atendimento ao público, com foco em acolhimento, ética e comunicação;
- Padronização dos procedimentos de atendimento em todos os setores;
- Fortalecimento de práticas institucionais baseadas na empatia, equidade e respeito ao cidadão.

### II. Fortalecimento dos Serviços de Saúde

Diante das demandas identificadas:

- Revisão dos fluxos de atendimento nas unidades de saúde;
- Monitoramento da atuação dos profissionais e da qualidade dos serviços prestados;
- Ampliação da divulgação de informações sobre serviços disponíveis, fluxos de atendimento e critérios de prioridade;
- Adoção de medidas para reduzir a ausência de atendimento e melhorar a resolutividade das demandas.

### III. Melhoria da Infraestrutura Urbana

Em relação às demandas recorrentes:

- Implantação de cronograma contínuo de manutenção urbana, especialmente para iluminação pública e recuperação de vias;
- Intensificação das ações de limpeza urbana e fiscalização de terrenos;
- Aprimoramento dos serviços de coleta de lixo, visando maior regularidade e eficiência.



#### IV. Ampliação da Transparência e Acesso à Informação

Considerando o volume de solicitações:

- Fortalecimento do Portal da Transparência com informações atualizadas e acessíveis;
- Padronização e agilidade na resposta aos pedidos de informação;
- Digitalização de serviços e documentos administrativos.

#### V. Aprimoramento da Gestão e Integração Institucional

- Estabelecimento de prazos e prioridades para respostas às manifestações da Ouvidoria;
- Monitoramento sistemático das demandas encaminhadas às secretarias;
- Integração entre os setores da Administração para maior eficiência na resolução das demandas.

### 8. PROVIDENCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Após o recebimento das manifestações, a Ouvidoria Municipal realiza análise preliminar quanto ao conteúdo, classificação e competência, procedendo, quando necessário, ao encaminhamento às secretarias responsáveis para apuração e adoção das medidas cabíveis.

No período analisado, considerando o volume significativo de demandas nas áreas de Saúde, Infraestrutura e Administração, as manifestações foram direcionadas aos respectivos setores, com destaque para:

Encaminhamento à Secretaria de Saúde das demandas relacionadas ao atendimento nas unidades (UBS/PSF), conduta de servidores, falta de atendimento, medicamentos e demais serviços assistenciais, para avaliação e providências quanto à organização dos fluxos e melhoria do atendimento;

Encaminhamento à Secretaria de Infraestrutura e Obras das solicitações referentes à iluminação pública, manutenção viária (buracos, pavimentação e meio-fio), limpeza urbana, coleta de lixo, terrenos abandonados e demais serviços de manutenção, visando a execução de ações corretivas e preventivas;



Encaminhamento à Secretaria de Administração e setores correlatos das demandas relacionadas a pedidos de informação, emissão de documentos, transparência pública, pagamentos e débitos, com vistas à regularização e atendimento das solicitações dos usuários;

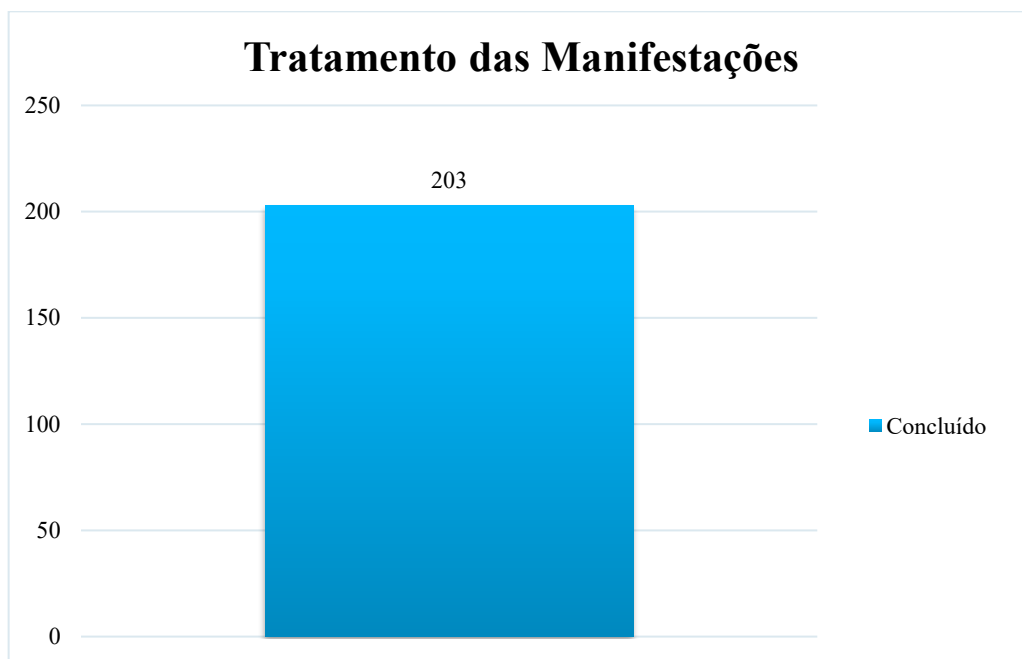
Encaminhamento às áreas de Fiscalização, Agricultura e Meio Ambiente das manifestações envolvendo criação irregular de animais, descarte inadequado de resíduos, comércio irregular e demais situações que demandam atuação fiscalizatória;

Encaminhamento às demais secretarias, como Educação, Assistência Social, Turismo e Gabinete, conforme a natureza das manifestações, para conhecimento e adoção das providências pertinentes.

As manifestações que envolvem comunicação de irregularidades ou denúncias, ainda que de forma anônima, são encaminhadas aos setores competentes, observando-se critérios mínimos de relevância, indícios de autoria e materialidade, garantindo o devido tratamento e apuração dos fatos.

Adicionalmente, a Ouvidoria realiza o acompanhamento das demandas encaminhadas, visando assegurar o retorno das respostas dentro dos prazos estabelecidos e contribuir para a efetiva solução das questões apresentadas pelos cidadãos.

Ressalta-se que todas as providências adotadas têm como objetivo o aprimoramento dos serviços públicos, a transparência da gestão e o fortalecimento da relação entre a Administração Municipal e a população. 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:



## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Pública da Prefeitura Municipal de Nobres–MT, no exercício de suas atribuições, consolida-se como instrumento essencial de participação social, promovendo a interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, com vistas ao aprimoramento contínuo dos serviços prestados.

Por meio do recebimento, análise e encaminhamento das manifestações, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da transparência, da eficiência administrativa e do controle social, possibilitando a identificação de demandas recorrentes e subsidiando a tomada de decisões pelos gestores municipais.

O presente Relatório de Gestão constitui importante ferramenta de avaliação institucional, permitindo evidenciar os principais pontos de atenção, bem como orientar ações estratégicas voltadas à melhoria da qualidade dos serviços públicos e ao atendimento das necessidades da população.

Diante do exposto, a Ouvidoria Pública da Prefeitura Municipal de Nobres–MT, por intermédio de sua Ouvidora, servidora efetiva ocupante do cargo de Agente Administrativo,



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

---

devidamente designada para a função, conclui o presente Relatório de Gestão Anual referente ao exercício de 2025, reafirmando o compromisso com a transparência, a responsabilidade administrativa e a promoção da cidadania.

Nobres/MT, 31 de março de 2026.

---

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