



RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE ITAÚBA – MT

1º RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DE 2026

Período: 01 de janeiro de 2026 a 30 de abril de 2026

1. APRESENTAÇÃO

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

Em observância aos princípios da Administração Pública previstos no artigo 37 da Constituição Federal, à Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos), à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e às boas práticas de governança recomendadas pelos Tribunais de Contas, apresenta-se o Relatório Gerencial da Ouvidoria Municipal referente ao 1º Quadrimestre de 2026.

O presente documento tem por finalidade demonstrar os resultados obtidos pela Ouvidoria Municipal, identificar os principais temas demandados pela população, avaliar a resolutividade das manifestações e subsidiar o planejamento das ações governamentais.

2. OBJETIVOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal possui como principais atribuições:

- Receber e tratar manifestações dos cidadãos;
- Promover a participação popular na gestão pública;
- Atuar como instrumento de controle social;
- Identificar oportunidades de melhoria dos serviços públicos;
- Produzir indicadores gerenciais para apoio à tomada de decisões;
- Contribuir para o fortalecimento da transparência e da eficiência administrativa.

3. RESUMO EXECUTIVO

Durante o período de janeiro a abril de 2026 foram registradas **16 manifestações** junto à Ouvidoria Municipal.

Principais Indicadores

Indicador	Resultado
Total de manifestações	16
Manifestações resolvidas	12
Manifestações em aberto	4
Índice de resolutividade	75,00%
Denúncias	8





Indicador	Resultado
Reclamações	4
Pedidos de acesso à informação	2
Solicitações	1
Dúvidas	1

4. MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Relatório de 01/01/2026 a 30/04/2026 por tipo de Manifestação

Denúncia:8 Reclamação:4 Pedido de acesso à Informações ou documentos:2 Solicitação:1 Dúvida:1

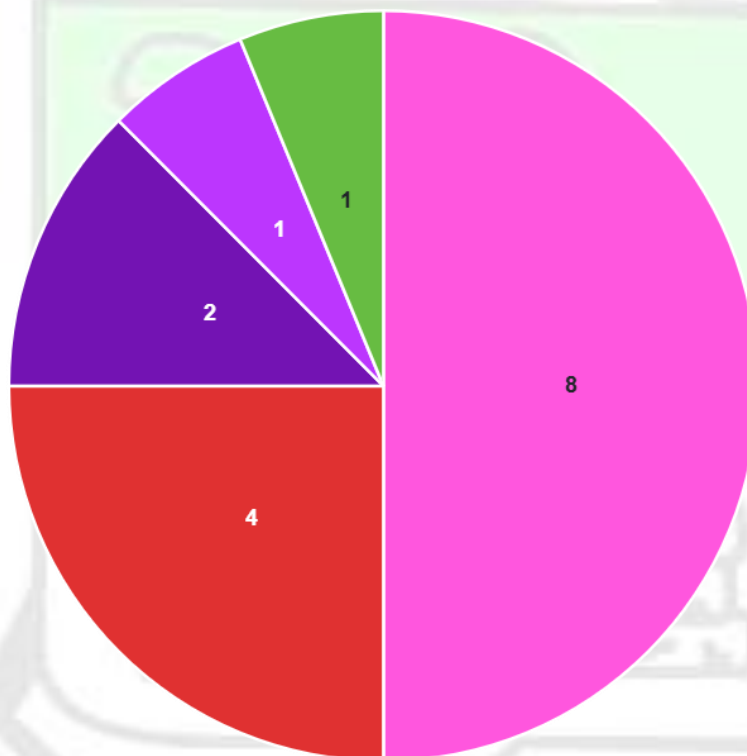


Tabela 1 – Classificação das manifestações



ITAÚBA

PREFEITURA

Quantidade Percentual

Tipo

Denúncia	8	50,00%
Reclamação	4	25,00%
Pedido de Acesso à Informação	2	12,50%
Solicitação	1	6,25%
Dúvida	1	6,25%
Total	16	100%

Análise

As denúncias representaram metade das manifestações registradas no período (50%), evidenciando que a população utiliza a Ouvidoria como importante mecanismo de fiscalização da administração pública.

As reclamações corresponderam a 25% das manifestações, indicando demandas relacionadas à qualidade dos serviços públicos e ao atendimento prestado à população.

Também foram registrados pedidos de acesso à informação, demonstrando a efetividade dos mecanismos de transparência pública e acesso à informação disponibilizados pelo Município.



9 Avenida Tancredo Neves, 799, Centro – CEP 78.510-000

CNPJ: 03.238.961/0001-27

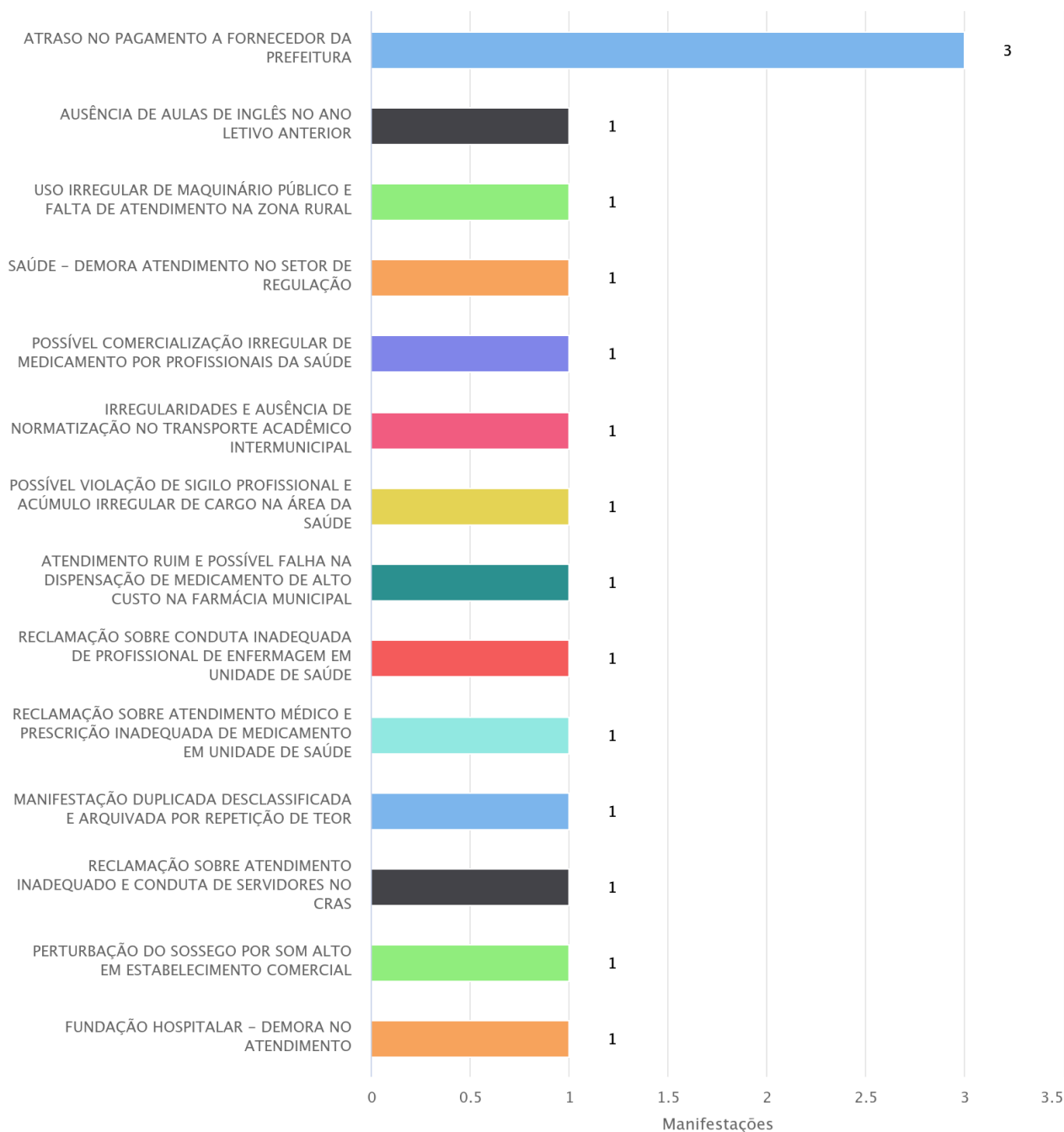
Fone: (66) 9 9690-9060

www.ouvidoria.itauba.mt.gov.br



5. ANÁLISE DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Relatório de Assuntos dos Manifestantes de de 01/01/2026 a 30/04/2026



Highcharts.com

Relatório de Assuntos dos Manifestantes



9 Avenida Tancredo Neves, 799, Centro – CEP 78.510-000

CNPJ: 03.238.961/0001-27

Fone: (66) 9 9690-9060

www.ouvidoria.itauba.mt.gov.br



Tabela 2 – Principais assuntos registrados

Assunto	Quantidade
Atraso no pagamento a fornecedor da Prefeitura	3
Fundação Hospitalar – demora no atendimento	1
Demora no setor de regulação da saúde	1
Conduta inadequada de profissional de enfermagem	1
Atendimento médico e prescrição inadequada	1
Falha na dispensação de medicamento de alto custo	1
Comercialização irregular de medicamento	1
Violação de sigilo profissional e acúmulo irregular de cargo	1
Ausência de aulas de inglês	1
Uso irregular de maquinário público	1
Irregularidades no transporte universitário	1
Atendimento inadequado no CRAS	1
Perturbação do sossego em estabelecimento comercial	1
Manifestação duplicada desclassificada	1

Análise Técnica

Os registros apontam maior incidência de manifestações relacionadas à:

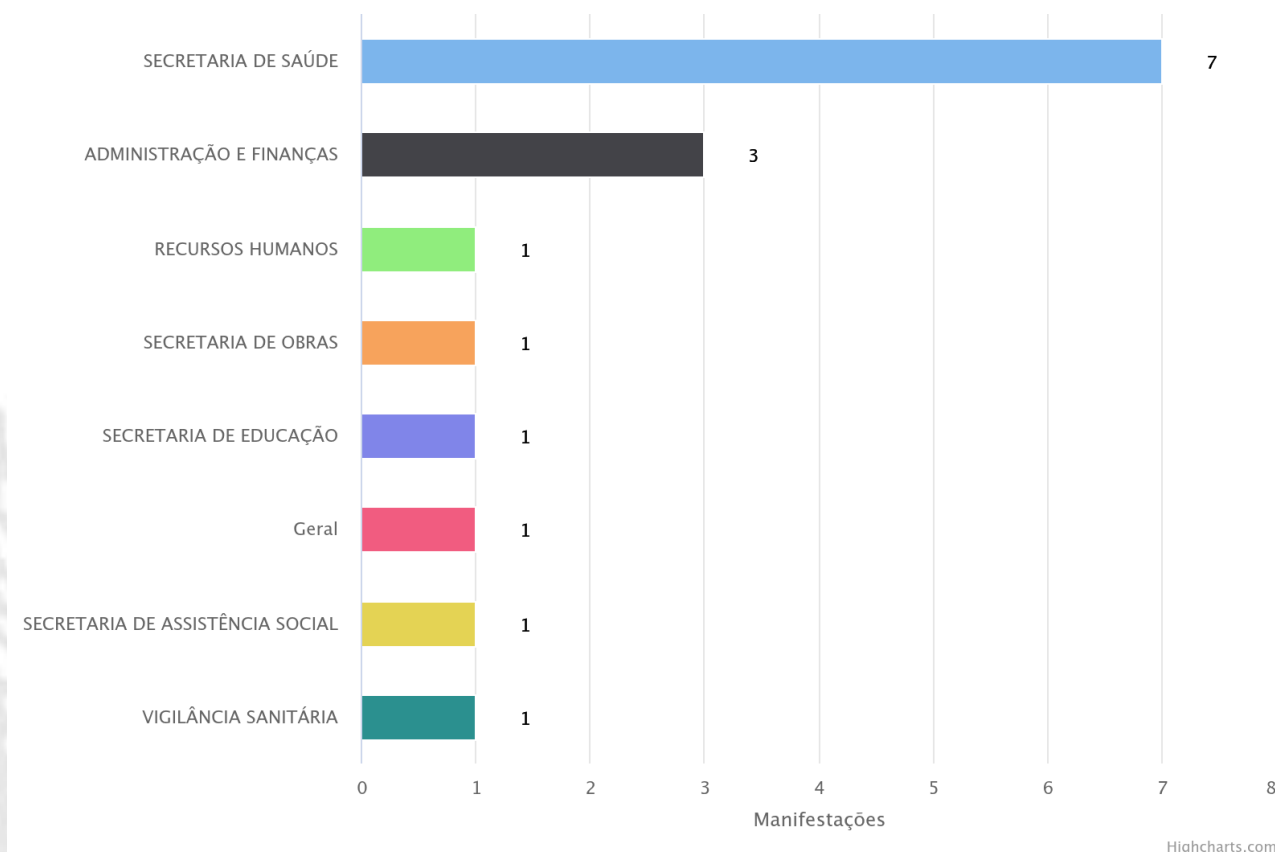
- Administração e Finanças;
- Saúde Pública;
- Recursos Humanos;
- Educação;
- Assistência Social;
- Fiscalização e Vigilância Sanitária.

O principal assunto identificado foi o atraso no pagamento a fornecedores da Prefeitura, com três registros, representando aproximadamente 18,75% do total das manifestações. A área da Saúde concentrou o maior volume de registros específicos, evidenciando a necessidade de monitoramento contínuo dos serviços assistenciais e administrativos do setor.



6. SETORES MAIS DEMANDADOS

Relatório de Setores/Departamentos das Manifestações de de 01/01/2026 a 30/04/2026



Highcharts.com

Relatório de Setores/Departamentos

Tabela 3 – Distribuição por setor

Setor	Quantidade
Secretaria Municipal de Saúde	7
Administração e Finanças	3
Recursos Humanos	1
Secretaria de Obras	1
Secretaria de Educação	1
Secretaria de Assistência Social	1



ITAÚBA

PREFEITURA

Setor	Quantidade
Vigilância Sanitária	1
Geral	1

Análise

A Secretaria Municipal de Saúde concentrou 43,75% das manifestações registradas no período.

Esse resultado demonstra a importância do acompanhamento permanente dos serviços de saúde, especialmente quanto ao atendimento ao cidadão, acesso a medicamentos, regulação e qualidade da assistência prestada.

A Secretaria de Administração e Finanças aparece em segundo lugar, principalmente em razão das demandas relacionadas a pagamentos de fornecedores.



9 Avenida Tancredo Neves, 799, Centro – CEP 78.510-000

CNPJ: 03.238.961/0001-27

☎ Fone: (66) 9 9690-9060

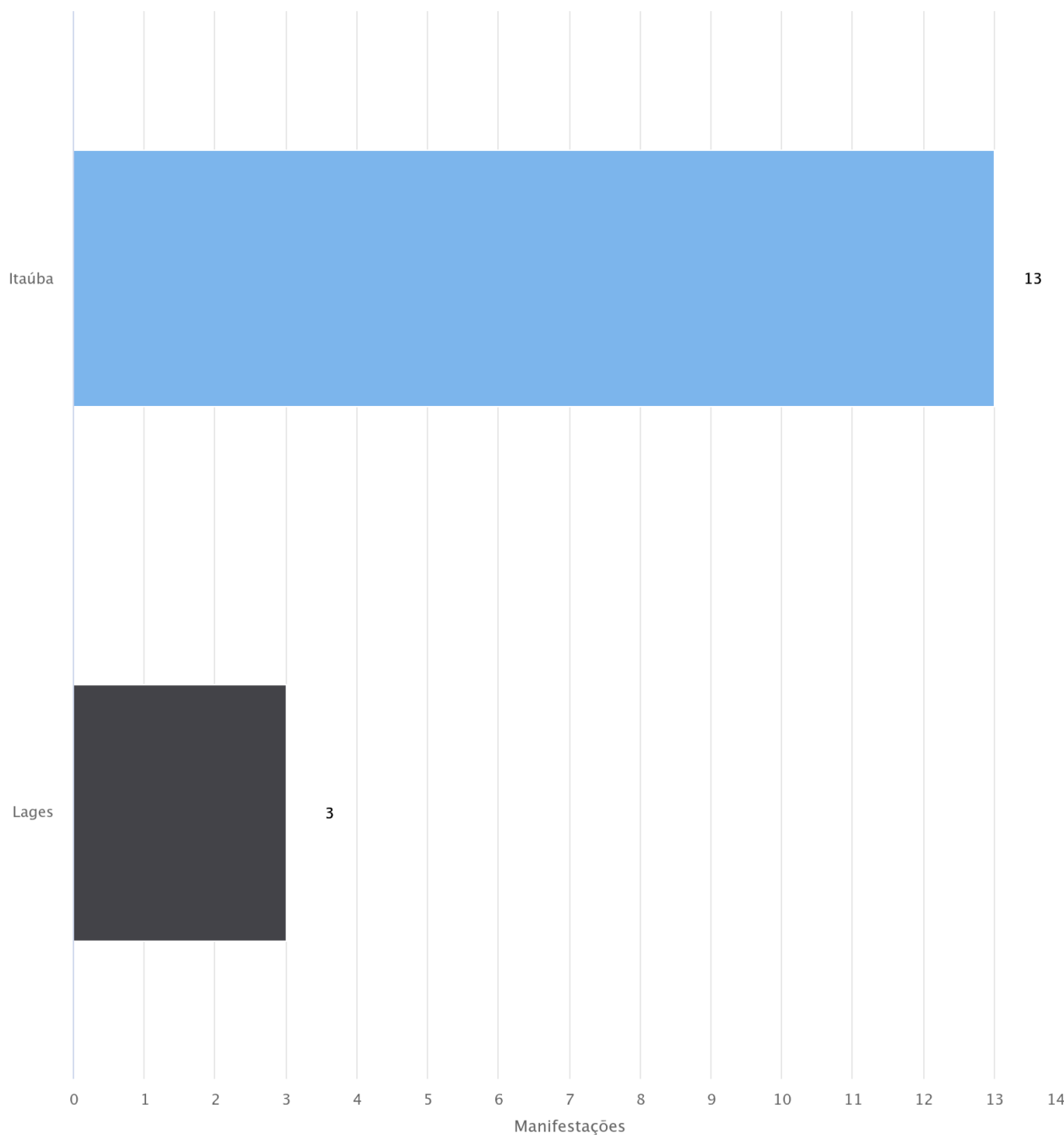
🌐 www.ouvidoria.itauba.mt.gov.br



7. PERFIL DOS MANIFESTANTES

7.1 Município de Origem

Relatório de Cidades dos Manifestantes de de 01/01/2026 a 30/04/2026



Highcharts.com

Relatório de Cidades dos Manifestantes



9 Avenida Tancredo Neves, 799, Centro – CEP 78.510-000

CNPJ: 03.238.961/0001-27

Fone: (66) 9 9690-9060

www.ouvidoria.itauba.mt.gov.br



Tabela 4 – Município de origem

Município Quantidade

Itaúba/MT 13

Lages/SC 3

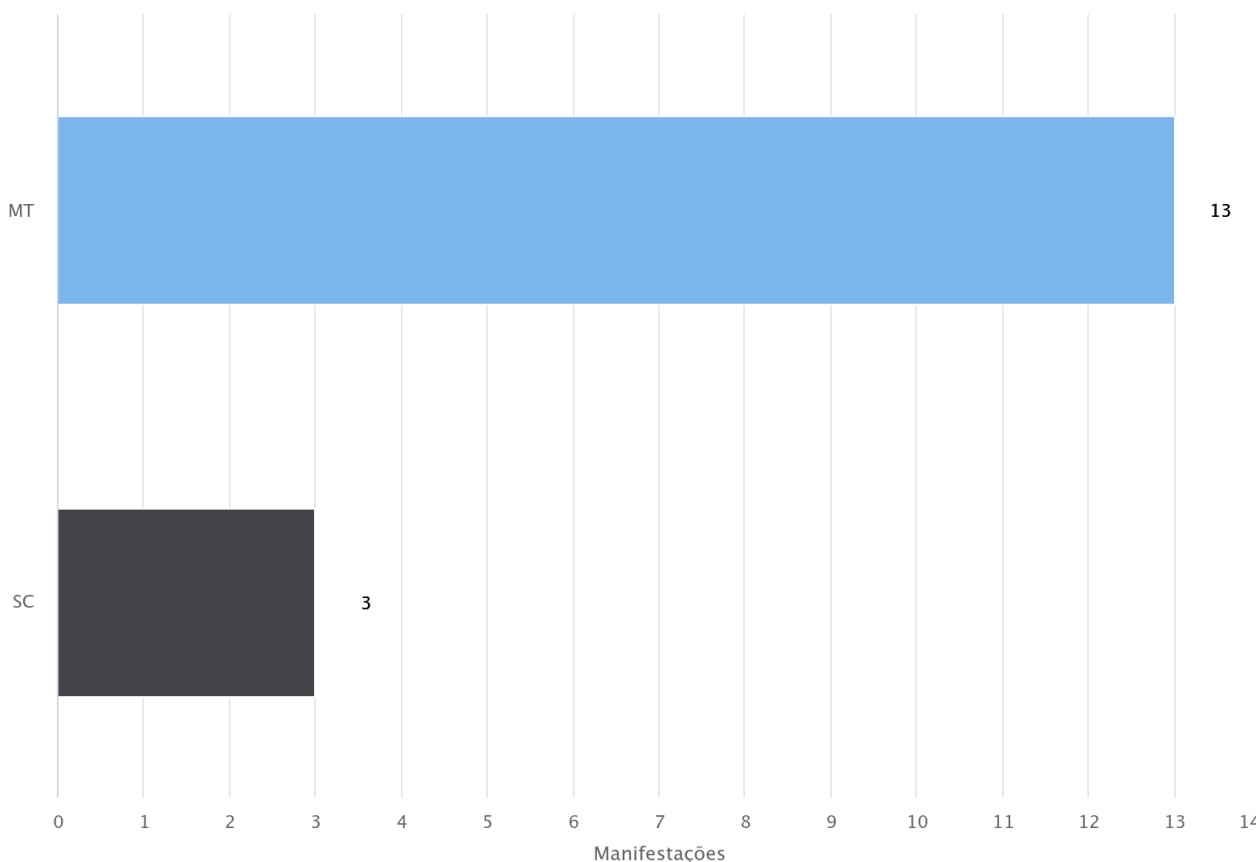
Análise

A maior parte das manifestações foi registrada por cidadãos residentes em Itaúba, representando 81,25% do total.

Também foram registradas manifestações oriundas de Lages, Santa Catarina, demonstrando que os canais eletrônicos da Ouvidoria permitem acesso por cidadãos localizados em outras regiões do país.

7.2 Estado de Origem

Relatório de Estado dos Manifestantes de de 01/01/2026 a 30/04/2026



Highcharts.com

Relatório de Estado dos Manifestantes



9 Avenida Tancredo Neves, 799, Centro – CEP 78.510-000

CNPJ: 03.238.961/0001-27

Fone: (66) 9 9690-9060

www.ouvidoria.itauba.mt.gov.br

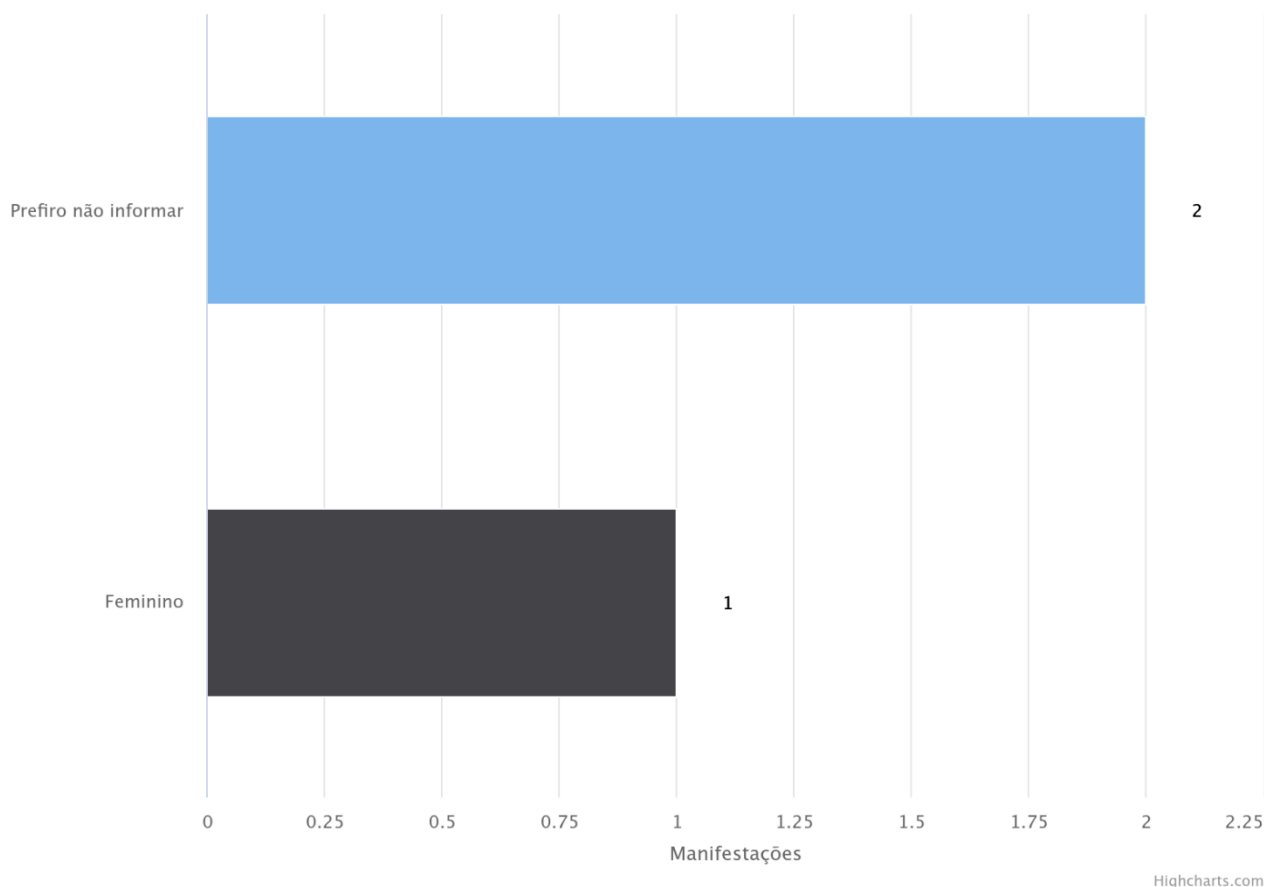


Tabela 5 – Estado de origem

Estado	Quantidade
Mato Grosso (MT)	13
Santa Catarina (SC)	3

7.3 Gênero dos Manifestantes

Relatório de Gênero dos Manifestantes de de 01/01/2026 a 30/04/2026



Highcharts.com

Relatório de Gênero dos Manifestantes

Tabela 6 – Gênero informado

Gênero	Quantidade
Feminino	1
Prefiro não informar	2

Observação





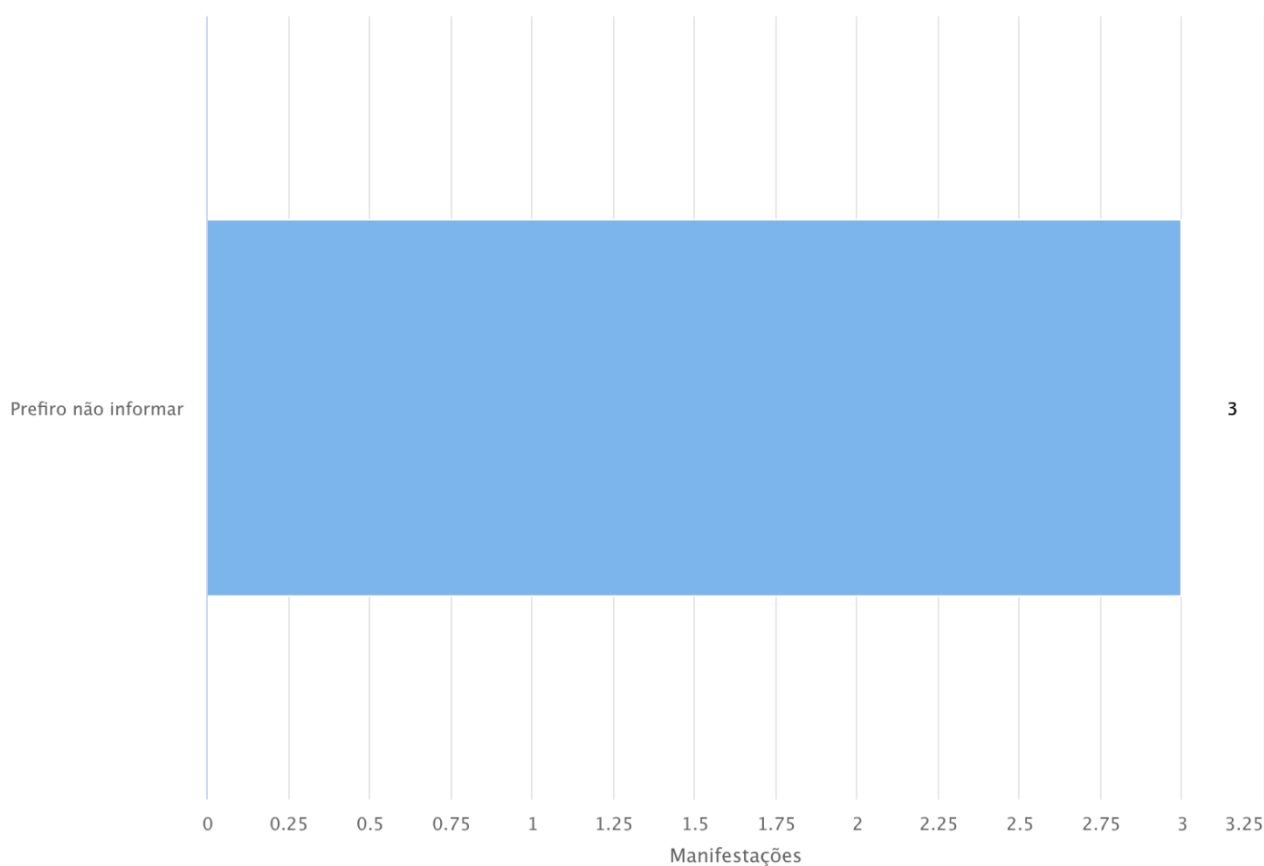
ITAÚBA

PREFEITURA

A maior parte dos usuários optou por não informar dados pessoais, o que demonstra a importância da manutenção do sigilo e da proteção da identidade dos manifestantes.

7.4 Escolaridade

Relatório de Escolaridade dos Manifestantes de de 01/01/2026 a 30/04/2026



Highcharts.com

Relatório de Escolaridade dos Manifestantes

Resultado

Foram registrados três usuários que optaram por não informar a escolaridade.



9 Avenida Tancredo Neves, 799, Centro – CEP 78.510-000

CNPJ: 03.238.961/0001-27

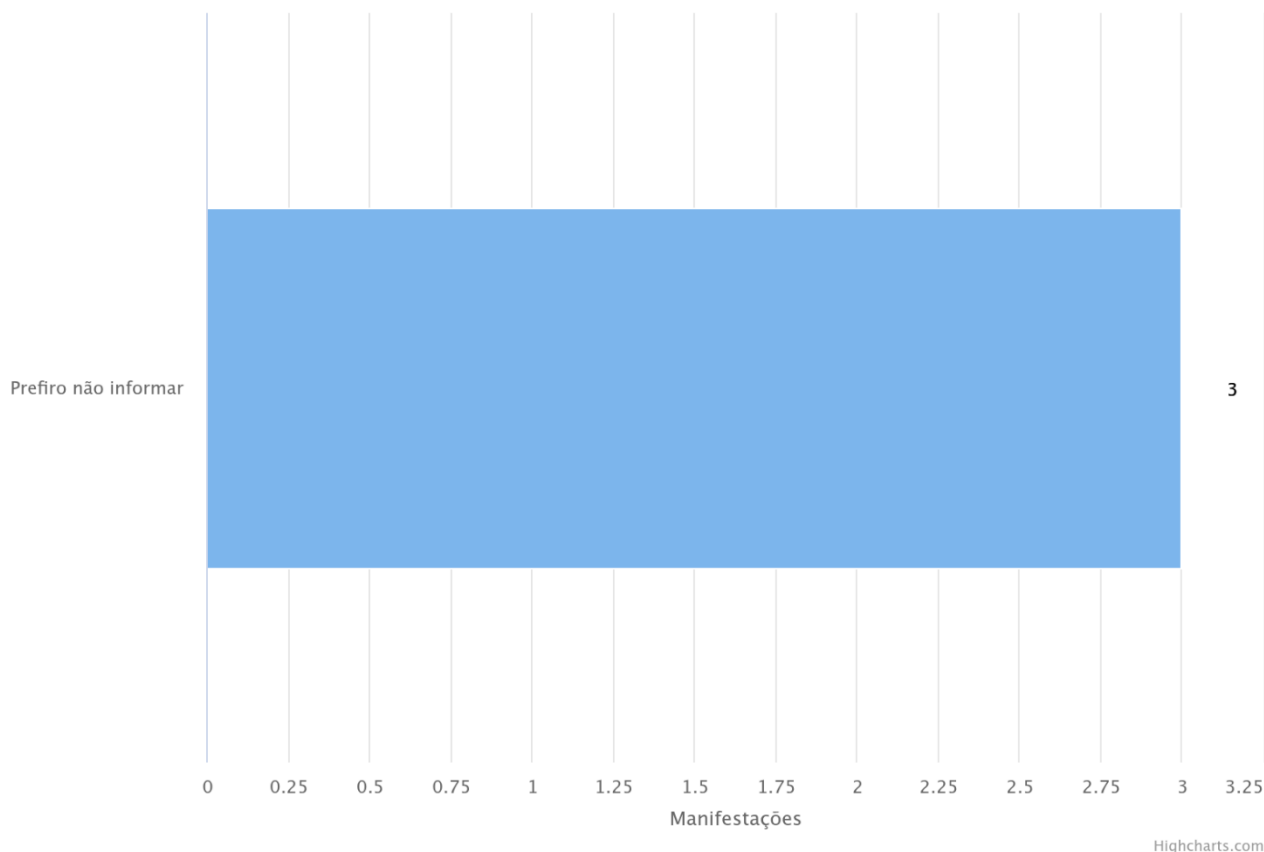
Fone: (66) 9 9690-9060

www.ouvidoria.itauba.mt.gov.br



7.5 Raça/Cor

Relatório de Identificação de Raça/Cor dos Manifestantes de de 01/01/2026 a 30/04/2026



Relatório de Identificação de Raça/Cor dos Manifestantes

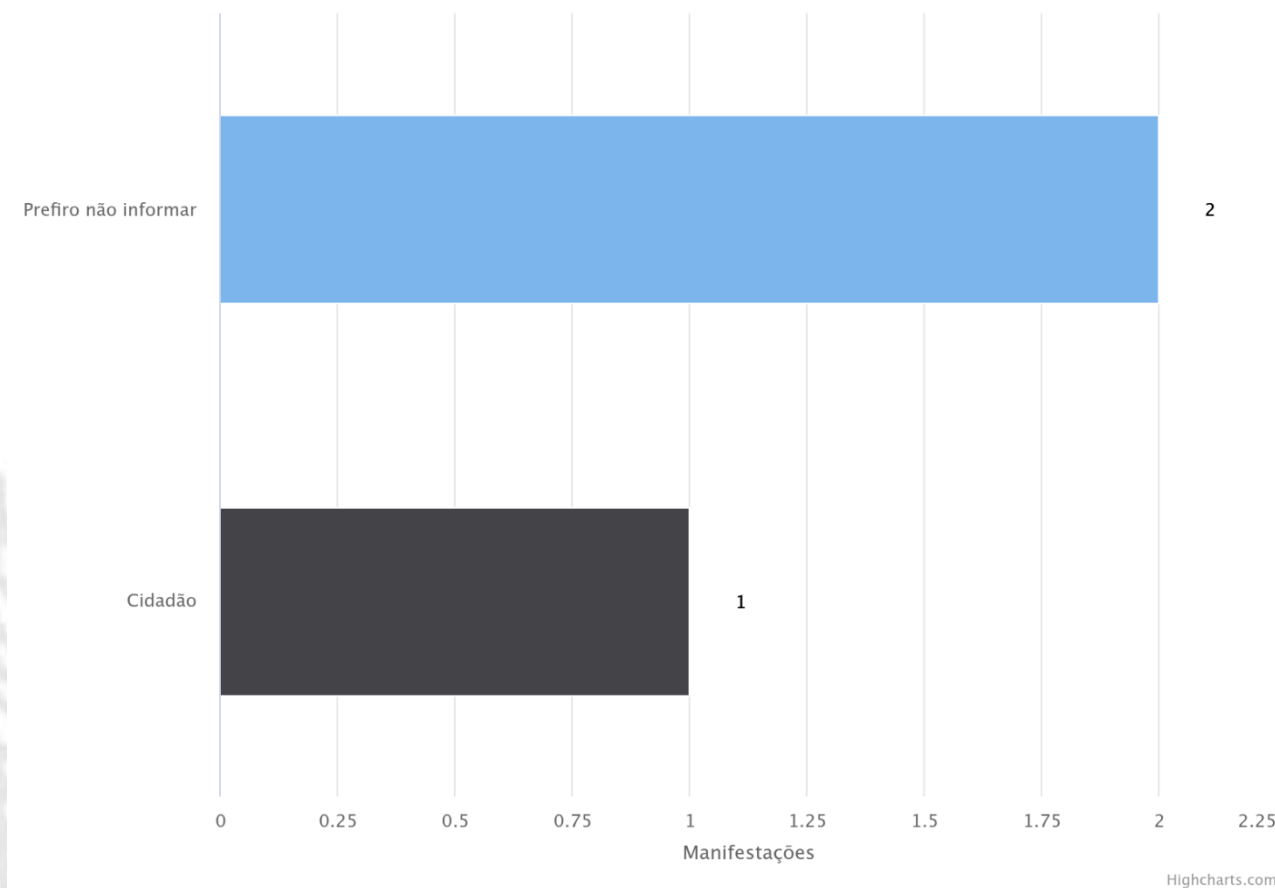
Resultado

Os registros disponíveis indicam que os usuários optaram por não informar este dado cadastral.



7.6 Tipo de Manifestante

Relatório de Tipo de Manifestante de de 01/01/2026 a 30/04/2026



Highcharts.com

Relatório de Tipo de Manifestante

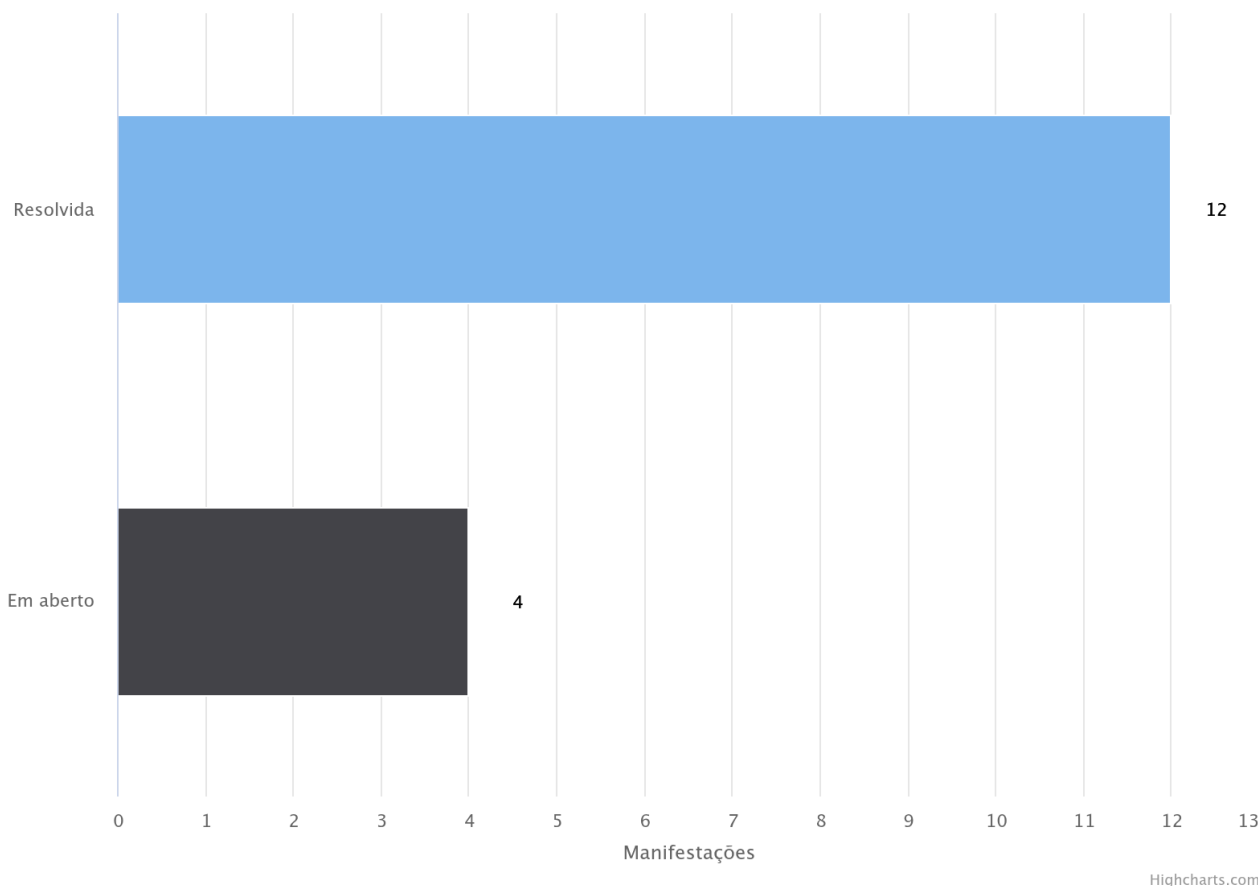
Tabela 7 – Tipo de usuário

Tipo	Quantidade
Cidadão	1
Prefiro não informar	2



8. RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES

Relatório de Resolutividade da Manifestação de de 01/01/2026 a 30/04/2026



Highcharts.com

Relatório de Resolutividade da Manifestação

Tabela 8 – Situação das manifestações

Situação	Quantidade
----------	------------

Resolvida	12
-----------	----

Em aberto	4
-----------	---

Total	16
-------	----

Índice de Resolutividade

Resultado: 75,00%





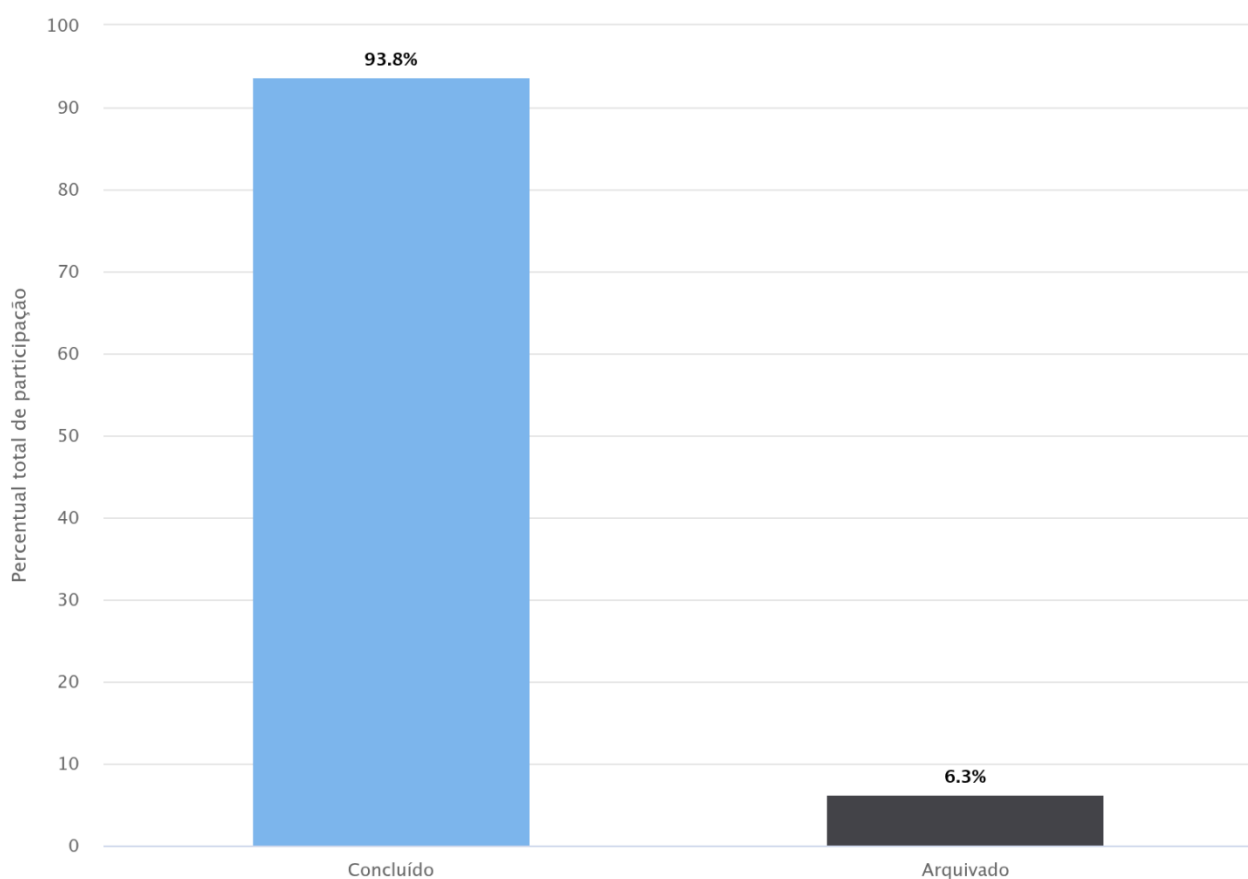
Análise

O índice de resolatividade de 75% demonstra desempenho satisfatório da Ouvidoria Municipal, considerando que parte das manifestações ainda se encontra em tramitação dentro dos prazos legais.

As manifestações em aberto referem-se a processos que permanecem em análise ou aguardando providências dos setores competentes.

9. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Status de Manifestação



Highcharts.com



ITAÚBA

PREFEITURA

Status das Manifestações

Tabela 9 – Situação processual

Status	Percentual
--------	------------

Concluído	93,8%
-----------	-------

Arquivado	6,3%
-----------	------

Análise

O índice de conclusão processual alcançou 93,8%, demonstrando elevado comprometimento da Administração Municipal no tratamento das manifestações recebidas. O percentual de arquivamento refere-se a registros encerrados por perda de objeto, duplicidade ou conclusão administrativa devidamente fundamentada.

10. INDICADORES DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

Indicador	Resultado
Total de manifestações	16
Índice de resolutividade	75,00%
Índice de conclusão processual	93,80%
Participação de denúncias	50,00%
Participação de reclamações	25,00%
Participação de pedidos de acesso à informação	12,50%
Participação de cidadãos de Itaúba	81,25%
Participação da Secretaria de Saúde	43,75%

11. RECOMENDAÇÕES À GESTÃO MUNICIPAL

Com base nos resultados observados, recomenda-se:

Secretaria Municipal de Saúde

- Intensificar o monitoramento dos serviços de atendimento ao público;
- Avaliar os fluxos de regulação e dispensação de medicamentos;
- Reforçar ações de humanização do atendimento.

Administração e Finanças

- Aprimorar os mecanismos de acompanhamento e pagamento de fornecedores;
- Fortalecer a comunicação institucional com prestadores de serviço.

Educação

- Avaliar os procedimentos relacionados à oferta de disciplinas e cumprimento do calendário escolar.

Assistência Social



9 Avenida Tancredo Neves, 799, Centro – CEP 78.510-000

CNPJ: 03.238.961/0001-27

Fone: (66) 9 9690-9060

www.ouvidoria.itauba.mt.gov.br



ITAÚBA

PREFEITURA

- Reforçar orientações sobre atendimento ao público e qualidade dos serviços prestados.

Ouvidoria Municipal

- Intensificar ações de divulgação dos canais de atendimento;
- Produzir relatórios gerenciais periódicos para subsidiar decisões administrativas;
- Monitorar continuamente os indicadores de desempenho.

12. CONCLUSÃO

Os resultados do 1º Quadrimestre de 2026 demonstram que a Ouvidoria Municipal de Itaúba continua exercendo papel fundamental na promoção da transparência, do controle social e da melhoria contínua dos serviços públicos.

A predominância de denúncias evidencia a confiança da população no canal institucional de comunicação com a Administração Pública, enquanto os elevados índices de conclusão processual demonstram eficiência no tratamento das demandas recebidas.

As informações apresentadas neste relatório servirão como importante instrumento de gestão, contribuindo para o aperfeiçoamento das políticas públicas municipais e para o fortalecimento da participação cidadã.

Itaúba – MT, 30 de Abril de 2026.

Sandra Zaleski - Ouvidora Municipal



9 Avenida Tancredo Neves, 799, Centro – CEP 78.510-000

CNPJ: 03.238.961/0001-27

☎ Fone: (66) 9 9690-9060

🌐 www.ouvidoria.itauba.mt.gov.br