



RELATÓRIO DO PRIMEIRO QUADRIMESTRE CONSOLIDADO DO EXERCÍCIO DE 2025

A ouvidoria pública tem como competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, em atendimento a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do usuário de Serviços Públicos, deve ser

entendida como uma instituição que apoia o cidadão em suas interações com o município. Ela desempenha um papel fundamental na comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, garantindo que as manifestações resultantes do exercício da cidadania contribuam para a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos, aumentando a confiança da população nas instituições públicas ao demonstrar que suas manifestações são levadas a sério, resultando em uma relação mais transparente e colaborativa entre os cidadãos e o Gestor, além de fomentar um ambiente onde as opiniões e preocupações da comunidade são valorizadas e podem influenciar positivamente a gestão pública.

A ouvidoria deve atuar como um agente promotor de mudanças, promovendo uma gestão ágil e centrada nas necessidades do cidadão, ouvindo seus anseios, tais como: “reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias”, que atendam aos interesses públicos e coletivos, buscando promover a transparência, garantindo a participação cidadã e assegurar que seus direitos sejam respeitados, fortalecendo assim a democracia e a responsabilidade do governo.

O Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos Setores e tem como objetivo subsidiar a Gestão Pública (art. 14, II, E 15 da Lei nº 13.460/2017).

O Município de Lucas do Rio Verde-MT, por meio da Ouvidoria Municipal, tem por finalidade estabelecer o elo entre o cidadão e a administração pública. Funciona como mediadora de processos e demandas a fim de sanar os anseios da população frente aos problemas. Compete à Ouvidoria deste município zelar pela legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência na condução dos processos e, neste sentido, oferece 5 canais de atendimento direto ou indireto, sendo eles:

- Pessoalmente – dirigindo-se ao Paço Municipal, localizado na Avenida América do Sul, 2500 S – Parque dos Buritis, LRV/MT
- Por telefone - através do nº (65) 3549 8301/ 3549 7145
- Por WhatsApp (65) 3549 7145
- Pelo aplicativo Conecta Lucas
- Por e-mail – ouvidoria@lucasdorioverde.mt.gov.br
- Formulário online no site oficial da Prefeitura, através do link - <https://www.lucasdorioverde.mt.gov.br/site/ouvidoria>.

Para ilustrar melhor as demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal através das ferramentas mencionadas, apresentamos a seguir um gráfico que mostra a utilização de cada canal durante o primeiro quadrimestre de 2025.

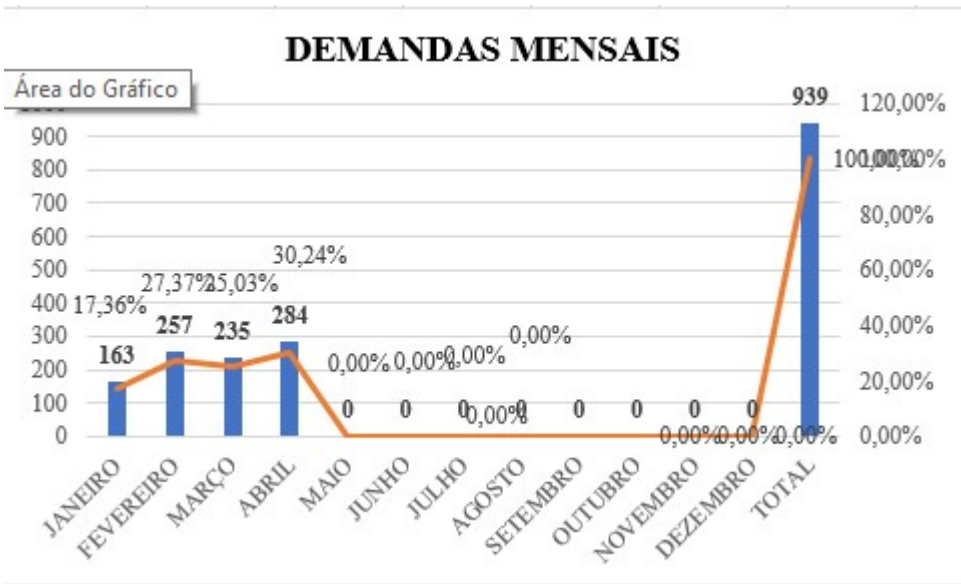
GRÁFICO 01: DEMANDAS RECEBIDAS POR FERRAMENTAS DISPONÍVEIS AO CIDADÃO



No Gráfico 01 percebe-se que a principal ferramenta utilizada pelo cidadão no período de janeiro a abril de 2025 foi o formulário web disponível no site da Prefeitura Municipal, com 545 (quinhentas e quarenta e cinco) demandas, representando 58% do total das demandas do período analisado. Em segundo vêm as demandas via WhatsApp, no total de 158 (cento e cinquenta e oito), representando 17%. Com 153 (cento e cinquenta e três) demandas, representando 16%, aparecem os registros feitos por telefone. A quarta principal forma foi o atendimento pessoalmente, com 65 (sessenta e cinco) registros, o que representa 7% das demandas. Enquanto as demandas via e-mail representam 2% do montante total de demandas.

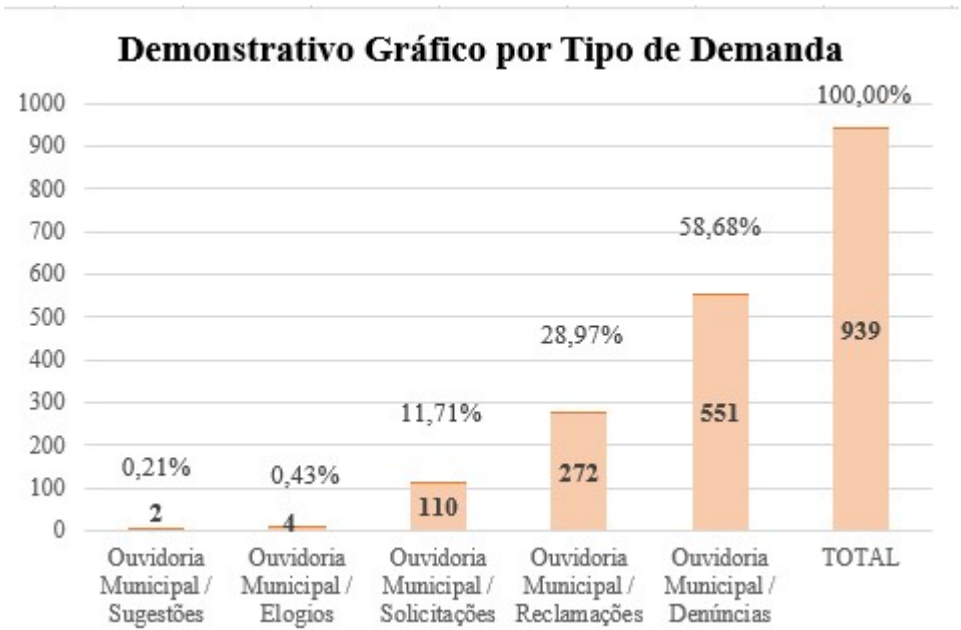
A Ouvidoria Municipal, até o encerramento do primeiro quadrimestre de 2025, recebeu e encaminhou aos responsáveis 939 (novecentos e trinta e nove) demandas, com média aproximada de 230 (duzentas e trinta) demandas mensais.

GRÁFICO 02: DEMANDAS MENSAIS ATÉ 30 DE ABRIL DE 2025



De acordo com o Gráfico 02, podemos observar que o maior número de atendimentos ocorreu no mês de abril/2024, com 284 (duzentas e oitenta e quatro) demanda, representando 30,24% do total geral das demandas. No qual, todas as demandas de forma em geral, foram encaminhadas para os seus respectivos responsáveis, e na grande maioria, respondidas com brevidade, e as demais foram recebidas, encaminhadas e acompanhadas diariamente para que os prazos sejam respeitados e cumpridos.

GRÁFICO 03: DEMONSTRATIVO POR TIPO DE DEMANDA



Em conformidade com o Gráfico 03, o índice de manifestação por TIPO de “denúncia” evidenciou no primeiro quadrimestre de 2025, observou-se ainda a quantidade de reclamações

cuja porcentagem é devido a falta de respostas às solicitações registradas em tempo hábil, representando 28,97% do total das demandas. Na ocasião, as respectivas demandas foram encaminhadas aos Secretários(as) Municipais competentes para que as medidas necessárias fossem tomadas e os serviços e/ou atendimentos executados. Quanto às solicitações ocorridas no período, representam 11,71% do total geral, sendo também encaminhadas aos departamentos competentes para resolução. Já com relação aos elogios e sugestões recebidas no período, representam 0,64% das demandas do período em análise.

GRÁFICO 04: DEMANDAS POR ÓRGÃOS PÚBLICO



No Gráfico 04 podemos observar a quantidade de demandas que cada órgão público da administração direta e indireta recebeu durante o período de janeiro a abril de 2025, no qual destacamos abaixo os quatro órgãos públicos com maior número de demandas no período em análise.

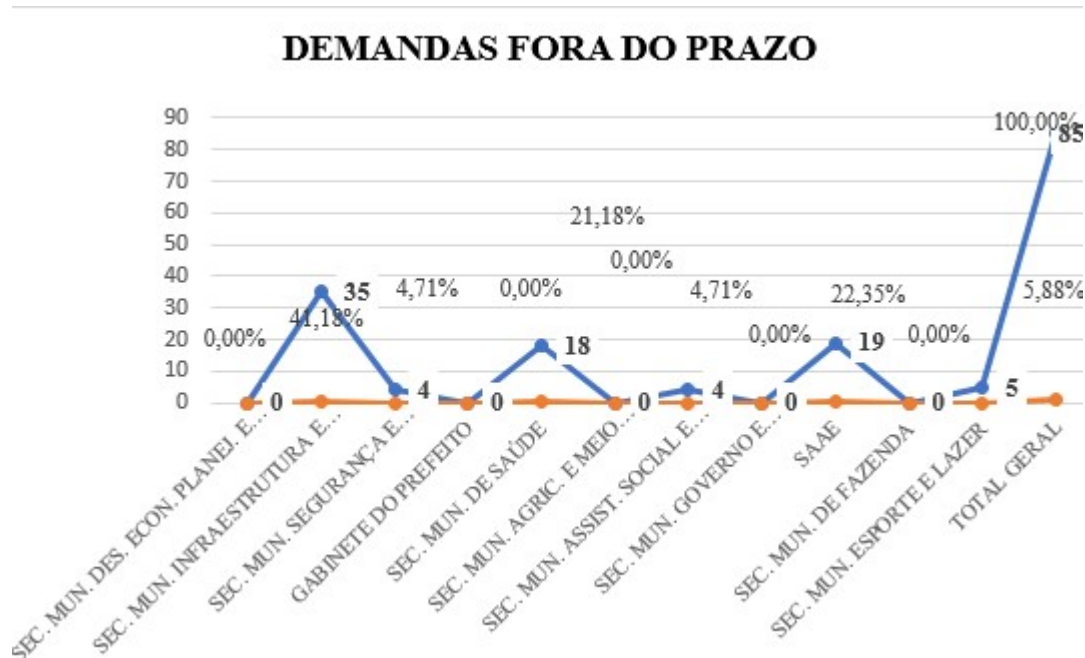
A Secretaria Municipal de Saúde vem em primeiro com 206 (duzentas e seis) demandas, representando 21,94% do total geral, sendo que a maioria das demandas é referente à reclamação da qualidade no atendimento dos servidores e de falta de retorno nos canais de comunicação, além da demora para atendimento. A Ouvidoria procurou estar mais próxima da Secretaria de Saúde e tratar caso a caso com profissionalismo, retornando a cada um destes pacientes e buscando encontrar a melhor forma de atendê-los e sanar o mal-entendido.

A segunda maior demanda vem da Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras com 176 (cento e setenta e seis) demandas, representando 18,74% do total geral, dentre elas destaca-se a reclamação de buracos em vias públicas/sarjetas e bueiros entupidos devido ao período chuvoso, tendo a Secretaria tomado as providências necessárias conforme as possibilidades.

A terceira maior demanda vem da Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente, com 110 (cento e dez) demandas, representando 11,71% do total geral, destacando o período das chuvas fazendo crescer as demandas de terrenos baldios com muito mato e proliferação de insetos e animais peçonhentos.

A Secretaria Municipal de Segurança Pública, referente a som auto e sinalização; o Departamento de Vigilância Sanitária, referente a maus tratos de animais (cães e gatos) nas ruas; e a Autarquia Saae, referente aos contentores e lixos jogados em locais inapropriados, vêm na sequência com 79 (setenta e nove) demandas cada, representando 8,41% do total geral, sendo que na Secretaria de Educação as maiores demandas nesse período estão correlacionadas a falta de professores, devido a grande demanda e a falta de efetivo.

GRÁFICO 05: REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DAS DEMANDAS FORA DO PRAZO



De acordo com o Gráfico 05, dos 939 (novecentos e trinta e nove) protocolos gerados entre o período de janeiro a abril de 2025, foram respondidas fora do prazo 85 (oitenta e cinco) demandas, sendo que algumas são solicitações que necessitam de período superior a 20 dias para atendimento da demanda, na qual, essas demandas constam justificativa de prorrogação de prazo.

Sugestões e melhorias

Os dados gerados pela Ouvidoria Municipal têm como objetivo servir como ponto de partida para uma análise qualitativa ao Prefeito e Secretários (as), no intuito de gerar indicadores para implantação de melhorias à assistência ao usuário.

No que se refere aos pontos recorrentes, esta Ouvidoria, com todo respeito e devidas considerações, vem, através da análise das manifestações recebidas no decorrer de 2025, propor aperfeiçoamento e sugerir melhorias nas seguintes áreas:

1. Saúde - Em relação à prestação de serviços à saúde municipal, sugestão aos coordenadores das unidades que tenham um olhar mais criterioso às reclamações que se resumem de forma genérica, apontando principalmente para os atendimentos pouco humanizado por parte dos profissionais que atuam na linha de frente.
2. É recorrente a manifestação de cidadãos solicitando providências quanto à morosidade nas respostas fornecidas pelos canais de atendimento da Secretaria de Saúde. Além disso, destaca-se que, quando as respostas são encaminhadas, muitas vezes não são resolutivas nem atendem de forma satisfatória às necessidades apresentadas pelos usuários.
3. Sugestão de um olhar criterioso dos coordenadores da administração pública no cumprimento da legislação e nos prazos de resposta às demandas da Ouvidoria Municipal, respeitando e garantindo ao cidadão os seus direitos.

É importante frisar sempre que **a capacidade de “ouvir a dor do outro” é a parte principal da solução do problema.** O cidadão quando é atenciosamente ouvido e devidamente bem tratado, se satisfaz com a certeza de que seus direitos estão sendo preservados e respeitados, pois exerceu sua cidadania e sua liberdade de expressão.

Assim, para 2025, a perspectiva é que a Ouvidoria Geral Municipal continue avançando na melhoria dos trabalhos prestados à população, aprimorando nossos serviços, de modo a aproximar cada vez mais o cidadão da Gestão Pública Municipal e colaborando com o desenvolvimento e trabalho do Gestor.

Comparativos do primeiro quadrimestre dos anos 2023, 2024 e 2025, por secretarias:

2023	2024	2025
Saúde - 149	439	Saúde/vig. 285
Inf. Obras - 448	252	176
Ag. Meio A. - 901	397	110
Seg. Pública - 96	74	79
Fazenda - 64	55	61
Saae - 56	57	79
Educação - 41	49	28
Gabinete - 5	43	25
As.. Soc. e H. - 24	21	11
Gov. e Adm. - 32	67	39
Esporte - 15	19	18
Des. Ec. - 2	8	24
Cultura - 2	4	4
Previlucas - 0	1	0

A Ouvidoria do Município de Lucas do Rio Verde-MT tem implementado agilidade no atendimento às demandas, assegurando discricção e sigilo, o que resulta em soluções satisfatórias e em um atendimento justo para todos. Além disso, destaca-se pela aproximação entre o cidadão e o poder público, otimizando o atendimento e respeitando os direitos que todo luverdense merece.

Lucas do Rio Verde-MT, 20 de maio de 2025.

CLEONICE PEREIRA DA SILVA
Ouvidora Municipal

À autoridade municipal:

MIGUEL VAZ RIBEIRO

Assinantes

- ✓ **Cleonice Pereira da Silva**
Assinou em 21/05/2025 às 13:38:12 com o certificado avançado da Betha Sistemas
Eu, Cleonice Pereira da Silva, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.
- ✓ **Miguel Vaz Ribeiro**
Assinou em 21/05/2025 às 15:00:27 com o certificado avançado da Betha Sistemas
Eu, Miguel Vaz Ribeiro, estou ciente das normas descritas na Lei nº 14.063/2020, no que se refere aos tipos de assinaturas consideradas como válidas para a prática de atos e interações pelos Entes Públicos.

Veracidade do documento



Documento assinado digitalmente.
Verifique a veracidade utilizando o QR Code ao lado ou acesse o site **verificador-assinaturas.plataforma.betha.cloud** e insira o código abaixo:

REZ**RME****KGL****Q0D**