

RELATÓRIO GERAL DA OUVIDORIA

Prefeitura Municipal de Figueirópolis d'Oeste - MT

Identificação do Relatório

Relatório do Período Analisado:

01/01/2025 à 31/12/2025

Conjunto de Manifestações Analisadas:

No período analisado: conjunto de 51 manifestações (identificadores: OVI para manifestações registrada em nosso site e ZAP recebidas através do canal WhatsApp

1. INTRODUÇÃO

Elaboração: Ouvidoria Municipal

Ouvidor Responsável: ALEX F. C. DE MORAIS

Portaria de Nomeação: 440/2024

Telefone Ouvidoria: 0800 642 6008

Email: ouvidoria@figueiropolisdoeste.mt.gov.br

Endereço: Rua Santa Catarina 146, Centro - MT - Sala da Ouvidoria

Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-feira: 7h às 11h e 13h às 17h

Fundamentação Legal:

- Lei nº 933/2022 (Lei que cria a Ouvidoria do Município de Figueirópolis d'Oeste)
 - Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos)
 - Lei Municipal nº 603/2013 (Regula o Acesso a Informações)
 - Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação)
-

2. SUMÁRIO EXECUTIVO

Foram recebidas 51 manifestações registradas via OVI(Portal Site) e WhatsApp e Presencial. Observa-se predominância de manifestações de teor reclamativo e denúncias relativas à prestação de serviços públicos essenciais (saneamento, saúde e transporte escolar), além de solicitações de informação e demandas por transparência. Há também elogios/feedbacks pontuais ao atendimento e conduta de servidores. Este documento agrupa e

prioriza as problemáticas recorrentes, identificando órgãos mais demandados e propondo medidas corretivas e de aprimoramento do fluxo de atendimento da ouvidoria, observando os preceitos da Lei nº 13.460/2017 (direito de petição, transparência, prestação de resposta e participação social).

3. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

Total de manifestações: 51

<i>Tipo</i>	<i>Quantidade</i>	<i>Percentual</i>
<i>Denúncia</i>	19	37,3 %
<i>Reclamação</i>	14	27,5 %
<i>Solicitação</i>	10	19,6 %
<i>Sugestão</i>	4	7,8 %
<i>Elogio / Agradecimento</i>	4	7,8 %

Classificação realizada a partir do teor resumo das manifestações fornecidas.

Canais de Entrada das Manifestações

Canal	Quantidade	Percentua l
Ouvidoria Online (web)	42	82.35%
WhatsApp (0800 642 6008)	9	17.65%
Email	-	
Presencial	1	
Correspondência	-	
Telefone	-	
TOTAL	51	100%

Grau de Sigilo das Manifestações

Classificação	Quantidade	Percentual
Identificado	16	~31,37%
Anônimo	35	~68,63%
TOTAL	51	100%

4. ANÁLISE DE DESEMPENHO

Cumprimento de Prazos

Indicador: Percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal

Prazo Legal: 30 dias (prorrogáveis por mais 30 dias)

Fundamentação: Lei nº 13.460/2017 / Lei Municipal nº 603/2013

Para o período que compõem este relatório obtivemos todas respostas em tempo dentro do prazo de 30 dias, exceto algumas manifestações de denúncias referente ao vazamento de fossa/esgoto que foi necessário um prazo superior para apurar a melhor solução.

Índice de Resposta no Prazo:

- Respondidas em até 30 dias: -
- Respondidas em até 60 dias: -
- Fora do prazo: -
- Em andamento: -

Dados Faltantes para Cálculo Completo

Para uma análise mais precisa do cumprimento de prazos vamos aprimorar nosso sistema de ouvidoria que deverá conter os seguintes dados:

- Data de protocolo de cada manifestação
 - Data de resposta
 - Prazo utilizado (dias)
 - Informação sobre prorrogações (Sim/Não)
 - Justificativa de prorrogações
 - Órgão responsável pelo atendimento
 - Status final de resolução
-

5. PRINCIPAIS ASSUNTOS E ÓRGÃOS DEMANDADOS

Saneamento/Obras Públicas/Esgoto

- **Manifestações sobre:** vazamento de esgoto, despejo de água/esgoto na via pública, falta de manutenção
- **Órgão responsável:** Secretaria de Obras, Vigilância Sanitária
- **Quantidade de manifestações:** 6
- **Ações corretivas recomendadas:**
 - Constituir equipe de resposta rápida para vazamentos
 - Mapear pontos críticos com SIG (Sistema de Informação Geográfica)
 - Formalizar contratos de manutenção preventiva e emergencial
 - Aplicar medidas sanitárias quando houver risco à saúde pública

Saúde

- **Manifestações sobre:** atendimento, conduta de profissionais, escalas, enfermagem
- **Órgão responsável:** Secretaria de Saúde, Recursos Humanos
- **Quantidade de manifestações:** 7
- **Ações corretivas recomendadas:**
 - Padronizar procedimentos de acolhimento e atendimento
 - Realizar treinamentos de humanização
 - Garantir atualização pública das escalas médicas
 - Supervisão do RH quanto a afastamentos e justificativas

Educação e Transporte Escolar

- **Manifestações sobre:** horários de ônibus, condições de transporte, convocação de aprovados em concursos, conduta de motoristas
- **Órgão responsável:** Secretaria de Educação, Transporte Escolar
- **Quantidade de manifestações:** 6
- **Ações corretivas recomendadas:**
 - Revisar horários e roteiros de ônibus escolares
 - Inspecionar condições da frota
 - Publicar cronograma de convocações com clareza
 - Melhorar comunicação com pais e escolas

Transparência, Licitações e Publicação de Editais

- **Manifestações sobre:** falhas na publicação de editais, pedidos de documentação, informações de despesas

- **Órgão responsável:** Secretaria de Administração, Controladoria, Procuradoria
- **Quantidade de manifestações:** 7
- **Ações corretivas recomendadas:**
 - Padronizar publicação eletrônica de editais em portal único
 - Estabelecer SLA (Service Level Agreement) de resposta
 - Publicar demonstrativos em formato aberto
 - Mecanismo de acompanhamento por protocolo

Conduta de Agentes Públicos/Ética e Disciplina

- **Manifestações sobre:** má conduta, consumo de álcool em serviço, apropriação de bens públicos
- **Órgão responsável:** Corregedoria, Ouvidoria, Secretaria responsável
- **Quantidade de manifestações:** 2
- **Ações corretivas recomendadas:**
 - Encaminhamento imediato à Corregedoria para apuração
 - Possível encaminhamento a esfera penal/administrativa
 - Promoção de campanhas sobre uso adequado da função pública

Meio Ambiente e Vigilância Sanitária

- **Manifestações sobre:** descarte irregular de água, quintal sujo, risco de proliferação de mosquitos
- **Órgão responsável:** Vigilância Sanitária, Secretaria de Meio Ambiente
- **Quantidade de manifestações:** 2

6. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Prazo legal de resposta: 30 dias (prorrogáveis por mais 30 dias)

Tempo médio de resposta observado: não há dados

Para uma análise mais precisa do cumprimento do tempo médio de resposta vamos aprimorar nosso sistema de ouvidoria que deverá conter os seguintes dados:

Classificação	No Prazo	Fora do Prazo	Em Andamento
Denúncias	-	-	-
Comunicações de Irregularidades	-	-	-

Solicitações	-	-	-
Reclamações	-	-	-
Sugestões	-	-	-
Elogios	-	-	-
SIC (E-SIC)	-	-	-

7. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Pesquisa de Satisfação Site institucional

No período analisado, foram registradas 4 respostas, com uma média de satisfação de 8,0.

1. Portal da Transparência (Licitações) - Nota 10 Avaliação máxima do serviço.
2. Concurso Público nº 001/2023 Elogio direto à transparência do processo. Nota 8
3. História da Cidade (43 anos) Feedback positivo sobre o conteúdo histórico e institucional. Nota 8
4. Unidade Básica de Saúde Dúvida/Sugestão: Nota 6
 - a. Questionou a ausência do "Dr. Emerson" na lista de profissionais.

Pesquisa de Satisfação Inicial (Formulário Web)

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeG6JT7ga6nyKwNNadPKjvIF4hz6i87mtvaE7qDQgqIVuLOA/viewform>

Respostas: 1

O cidadão informou que, antes de acionar este canal, já havia tentado contato direto com o setor responsável, sem sucesso na resolução prévia.

Quanto à experiência de uso dos canais da Ouvidoria, em uma escala de 1 a 5, os indicadores foram:

- Facilidade de Acesso: Nota 3 (Regular)
- Clareza nas Instruções/Requisitos: Nota 3 (Regular)
- Usabilidade do Formulário de Cadastro: Nota 3 (Regular)

Pesquisa de Satisfação Final (Formulário Web)

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfPY2X2iv2G9pHh040Xd5UzBYbZqEUnvk-sc0rzua2PiflMsg/viewform>

Respostas: 1

O cidadão confirmou que sua solicitação foi 100% resolvida pela Ouvidoria. Os indicadores de desempenho, em uma escala de 1 a 5, revelam os seguintes resultados:

- Qualidade do Atendimento (Devolutiva): Nota 5 (Excelente)
- Eficiência na Solução: Nota 5 (Excelente)
- Tempo de Resposta: Nota 4 (Bom)

O usuário demonstrou plena confiança na instituição, afirmando que utilizaria os serviços novamente e que indicaria a Ouvidoria para outros cidadãos. Não foram registradas observações adicionais ou sugestões de melhoria no campo de texto livre, indicando satisfação com o fluxo atual do processo.

—

Anexo Painel Resumitivo das manifestações recebidas no período:

Protocolo	Assunto	Iniciado	Status	Manifestação	Envio tipo
OVI14219	Vazamento de esgoto de fossa causando poluição, mau cheiro e riscos à saúde.	15/12/2025 17:49	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14218	Negligência a idosa com Alzheimer e maus-tratos a animais	15/12/2025 14:35	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14217	Problemas na publicação e processamento de editais e falhas no atendimento	02/12/2025 09:51	RESOLVIDO	Pedido de Informação	anônima
OVI14216	Assunto: Uso indevido de função pública para promoção política.	26/11/2025 10:15	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
ZAP14215	Solicitação de contato/telefone de pousada	26/11/2025 08:28	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
OVI14214	Vazamento e descarte de águas/resíduos pelo vizinho causando sujeira na via e possível maus-tratos a animais.	17/11/2025 15:51	RESOLVIDO	Denúncia	identificada
OVI14213	Fedbeek da família do seu Nenê para os profissionais da saúde.	29/10/2025 08:33	RESOLVIDO	Elogio	anônima
OVI14212	Elogio/agradecimento pelo atendimento de enfermagem no pronto-atendimento.	26/10/2025 09:40	RESOLVIDO	Outro	anônima
OVI14211	Vazamento contínuo de esgoto na rua.	24/10/2025 10:46	RESOLVIDO	Denúncia	anônima

ZAP14210	Fatura de água alta (2019)	13/10/2025 11:03	RESOLVIDO	Reclamação	identificada
ZAP14209	Denúncia de agressão verbal a criança em atividade esportiva e pedido de contato com responsável.	20/10/2025 10:58	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
ZAP14208	Convocação de pedagogos no concurso público da Educação.	24/09/2025 17:12	RESOLVIDO	Pedido de Informação	identificada
ZAP14207	Reclamação: ônibus escolar chega muito cedo	09/10/2025 15:20	RESOLVIDO	Reclamação	identificada
ZAP14206	Reclamação de agressão verbal a criança em atividade esportiva e solicitação de contato do responsável.	20/10/2025 10:58	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
ZAP14205	Horário do ônibus escolar e conduta perigosa do motorista.	09/10/2025 14:58	RESOLVIDO	Reclamação	identificada
OVI14203	Elogio à bandeira na beira da estrada e demonstração de patriotismo.	17/10/2025 13:30	RESOLVIDO	Elogio	anônima
OVI14202	Denúncia de conduta imprópria de vereadora (apreensão de bola, ofensas e consumo de álcool).	17/10/2025 00:08	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14201	Má conduta de conselheira — apropriação de pertences, ofensas e consumo de álcool durante plantão.	17/10/2025 00:03	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14200	Como ouvidor: não — não é aceitável que uma conselheira se envolva em briga ou ofenda pessoas; isso pode gerar responsabilização administrativa, civil e até criminal. Assunto do texto (muito breve): briga e ofensas por causa de uma bola no Dia das Crianças.	16/10/2025 23:34	RESOLVIDO	Crítica	anônima
OVI14199	Reclamação sobre atendimento rude por profissional de enfermagem.	16/10/2025 08:47	RESOLVIDO	Reclamação	anônima

OVI14198	Denúncia: quintal sujo e fogão a lenha causando risco à saúde e proliferação de mosquitos.	13/10/2025 07:54	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14197	Mau atendimento e informações incorretas no Bolsa Família	10/10/2025 18:28	RESOLVIDO	Reclamação	anônima
OVI14196	Eu amo a van ??? Motorista Dagle?	07/10/2025 13:57	RESOLVIDO	Elogio	anônima
OVI14194	Registro em Sistema!	30/09/2025 14:30	RESOLVIDO	Elogio	anônima
OVI14191	Despejo irregular de esgoto e águas residuais.	25/09/2025 14:16	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14190	Lançamento de esgoto e águas servidas na via pública	25/09/2025 13:52	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14189	Queixa sobre conduta da recepcionista	24/09/2025 14:59	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14188	Sugestão de adoção de programa para aquisição e gestão de dispositivos e soluções educacionais	23/09/2025 08:33	RESOLVIDO	Sugestões	identificada
OVI14187	Assunto: Denúncia de jornada de trabalho irregular e pedido de apuração administrativa.	15/09/2025 09:25	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14186	Diminuição da carga horária e valorização dos monitores de creche.	03/09/2025 10:31	RESOLVIDO	Pedido de Informação	anônima
OVI14185	Condições inadequadas dos ônibus escolares em determinada linha e desigualdade na distribuição da frota.	16/08/2025 11:34	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14184	Solicitação de informações sobre chamada pública da agricultura familiar.	11/08/2025 11:30	RESOLVIDO	Pedido de Informação	anônima
OVI14183	Conduta inadequada de motorista da saúde.	28/07/2025 17:50	RESOLVIDO	Crítica	anônima
OVI14182	O assunto do texto é a falta de atualização das escalas médicas no site da prefeitura.	25/07/2025 10:21	RESOLVIDO	Denúncia	anônima

OVI14180	O assunto do texto é a insatisfação com a qualidade do marketing digital.	17/07/2025 18:38	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14178	O texto trata da melhoria no pagamento e eficiência da secretaria de finanças.	17/07/2025 16:02	RESOLVIDO	Elogio	anônima
OVI14176	Melhoria no lavador da prefeitura	16/07/2025 08:53	RESOLVIDO	Sugestões	anônima
OVI14170	Solicitação de acesso a comprovantes de despesas de verba indenizatória dos vereadores e questionamento sobre transparência.	15/07/2025 18:13	RESOLVIDO	Pedido de Informação	anônima
OVI14163	Denúncia de descarte irregular de água em propriedade vizinha.	08/07/2025 16:25	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI14158	Saída de profissionais de saúde durante o expediente para fins pessoais, sob justificativa não comprovada.	24/06/2025 19:50	RESOLVIDO	Denúncia	identificada
ZAP13970	Reclamação sobre a falta de transporte escolar para as crianças devido à recusa do motorista em buscar os alunos em dias de chuva e durante a reforma de uma ponte.	05/05/2025 14:57	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
ZAP13969	O assunto da conversa é uma reclamação sobre barulho constante proveniente de um transformador próximo à residência do cliente.	06/05/2025 15:48	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI13968	Pedido de informação sobre a cessão de servidor público.	20/05/2025 15:44	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI13967	Solicitação de documentos de edital de licitação sem retorno.	30/04/2025 11:14	RESOLVIDO	Reclamação	identificada
OVI13966	Recebido Chamada via telefone do 65999631806 solicitando falar ao Indea.	10/04/2025 10:23	RESOLVIDO	Pedido de Informação	anônima
OVI13963	Descarte inadequado de água e lixo na via pública, gerando	24/03/2025 07:59	RESOLVIDO	Reclamação	identificada

	riscos à saúde e problemas de higiene.				
OVI13962	O texto trata de denúncias anônimas sobre irregularidades no cumprimento da jornada de trabalho e fraudes no registro de frequência de funcionários da educação.	20/03/2025 13:42	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI13961	Irregularidade em processo seletivo em relação a concurso público.	24/02/2025 18:12	RESOLVIDO	Denúncia	anônima
OVI13706	Atualização de dados de contato do prefeito eleito e assessores.	06/02/2025 12:20	RESOLVIDO	Pedido de Informação	anônima
OVI13703	Chamamento de aprovados em concurso para professores de 2023.	27/01/2025 16:39	RESOLVIDO	Consulta	anônima
OVI13697	Equívoco na rescisão de cargo e pagamento indevido de salário.	06/01/2025 13:30	RESOLVIDO	Denúncia	anônima

51 registros

Tipo	Quantidade	Percentual
Denúncia	25	49.02 %
Pedido de Informação	8	15.69 %
Elogio	5	9.80 %
Outro	1	1.96 %
Reclamação	7	13.73 %
Crítica	2	3.92 %
Sugestões	2	3.92 %

Consulta	1	1.96 %
----------	---	--------

Tipo	Quantidade	Percentual
OVI (Registro de manifestações pela plataforma online da Ouvidoria.)	42	82.35 %
ZAP (Atendimento rápido via WhatsApp institucional.)	9	17.65 %