

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CONFRESA – MT  
CONTROLADORIA / OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

**RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL  
OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

**EXERCÍCIO: 2025**

---

**MUNICÍPIO DE CONFRESA – MATO GROSSO**

---

**Prefeito Municipal:**  
*Ricardo Aloisio Babinski*

**Ouvidora Municipal:**  
*Rafaella Aparecida de Deus*

---

**JANEIRO DE 2026**



## OUVIDORIA MUNICIPAL DE CONFRESA – MT

Av. Centro Oeste, nº286, Centro  
Confresa – MT

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

(66) 3143-0001

Equipe técnica

**Rafaella Aparecida de Deus**

Ouvidora

Gestão 2025

**Ricardo Aloisio Babinski**

Prefeito Municipal

**Moadil Fernando**

Vice Prefeito

**Alex Gomes**

Secretário de Administração

**Cassio Rodrigues da Costa**

Secretário de Agricultura  
Secretário de Meio Ambiente

**Lucas Machado**

Secretário de Esporte  
Secretária de Cultura e Turismo

**Jeusylene Sipaubá C. Babinski**

Sec. de Desenvolvimento Social e Trabalho

**Dianatan Ferreira Jorge**

Secretário de Educação

**Marina Freire da Cunha**

Secretária de Finanças

**Advaldo Pereira Matos**

Secretário de Governo

**Marcus Costa de Moura**



Secretário de Obras

**Wender Feitoza Beckman**

Secretário de Planejamento

Vitor Campos

Secretária de Saúde

 66 3143-0000  Avenida Centro Oeste, 286 - Centro / CEP - 78652-000

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

Horário de Funcionamento

Segunda-Quinta  
das 07h às 17h e 18h às 19h

CNPJ: 37.464.716/0001-50



## 1. Introdução

O presente Relatório de Gestão da Ouvidoria tem por finalidade apresentar os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período de referência, em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, bem como com as demais normas aplicáveis à atuação das ouvidorias públicas. O Relatório Geral da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Confresa – MT, referente ao período de janeiro a dezembro de 2025.

Este documento constitui instrumento essencial de transparência, controle social e aprimoramento da gestão, ao sistematizar as manifestações recebidas dos usuários dos serviços públicos — tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de providências — e analisar os dados obtidos, com vistas à identificação de fragilidades, boas práticas e oportunidades de melhoria nos processos institucionais.

A Ouvidoria atua como canal permanente de diálogo entre a sociedade e a administração pública, assegurando o tratamento adequado das manifestações, o respeito aos prazos legais, a proteção dos dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e a observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e participação social.

Dessa forma, o relatório consolida informações quantitativas e qualitativas relevantes para a tomada de decisão pelos gestores, o fortalecimento da governança pública e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à população, reafirmando o compromisso institucional com a escuta ativa do cidadão e com a promoção da cidadania.

## 2. Canais de Comunicação

Informa-se que os Canais de Atendimento da Ouvidoria Municipal de Confresa – MT podem ser acessados através de:

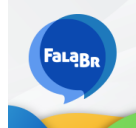
- a) Email Institucional [ouvidoria@confresa.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@confresa.mt.gov.br)



- b) Telefone e Whatsapp (66) 3143-0012



- c) Plataforma Fala BR <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



- d) Atendimento Presencial  
Av. Centro Oeste, nº286, Centro ( sala do Controle Interno)



- e) Site através do Link: <https://confresa.mt.gov.br/ouvidoria/>

- f) Horário de Atendimento das 07 as 11 horas e das 13 as 17 horas de Segunda a Sexta-feira

### 3. Da Base Legal

#### Da Lei de Criação da Ouvidoria Municipal de Confresa-MT

- Lei Complementar nº 089 de Dezembro de 2013 – **Dispõe sobre a criação da ouvidoria do município de Confresa, e da outras providencias.**

- Lei Federal nº13.460, de 26 de Junho de 2017 - É a principal lei que trata da **participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos**, definindo o papel das ouvidorias como canal para manifestações e os direitos dos usuários.

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (LAI) - **A Lei de Acesso à Informação** está conectada às ouvidorias porque também trata de transparência, direito à informação e uso de canais de atendimento ao público, que são complementares às funções das ouvidorias.

- Lei nº 13.709/2018 – **LGPD - (Proteção de Dados Pessoais)**, que influencia o tratamento de informações nas ouvidorias.

### 4. Funções de uma Ouvidoria

A **Ouvidoria Municipal** é um canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública. Suas principais **funções** são:

#### 1. Receber manifestações dos cidadãos

- Reclamações
- Denúncias
- Sugestões
- Elogios
- Solicitações de informação

2. **Analisar e encaminhar as demandas**
  - Direcionar as manifestações aos setores responsáveis da prefeitura
  - Acompanhar prazos e respostas
3. **Promover a mediação entre cidadão e poder público**
  - Buscar soluções para conflitos administrativos
  - Garantir tratamento imparcial às manifestações
4. **Garantir transparência e participação social**
  - Estimular o controle social
  - Fortalecer a cidadania e a democracia
5. **Proteger o direito do cidadão**
  - Assegurar o sigilo do manifestante quando solicitado
  - Prevenir abusos, irregularidades e má prestação dos serviços públicos
6. **Produzir relatórios e diagnósticos**
  - Identificar falhas recorrentes nos serviços municipais
  - Sugerir melhorias na gestão pública
7. **Atuar como instrumento de gestão**
  - Fornecer informações estratégicas para o prefeito e secretarias
  - Contribuir para o aprimoramento das políticas públicas

## 5. Quando utilizar a Ouvidoria

Você pode recorrer à ouvidoria para:

- **Reclamações:** quando um serviço foi mal prestado ou houve falha e o atendimento comum não resolveu.
- **Denúncias:** casos de irregularidades, ilegalidades, assédio, corrupção ou má conduta.
- **Sugestões:** propostas de melhoria nos serviços ou processos.
- **Elogios:** reconhecimento por um bom atendimento ou serviço.
- **Solicitação de informações:** quando os canais regulares não responderam adequadamente (especialmente em órgãos públicos).

## 6. Como utilizar a ouvidoria

### Reúna as informações

- Datas, locais, nomes (se houver), protocolos de atendimento anteriores e documentos.

### Acesse o canal oficial

- Pode ser site, formulário eletrônico, e-mail, telefone ou atendimento presencial.

### Escolha o tipo de manifestação

- Reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou pedido de informação.

### Descreva o fato com clareza

- Seja objetivo, educado e detalhado.

### Informe seus dados (se exigido)

- Muitas ouvidorias aceitam manifestações **anônimas**, especialmente denúncias.

### Guarde o protocolo

- Ele permite acompanhar a resposta e os prazos.

## 7. Prazos

A legislação brasileira estabelece prazos específicos para que as ouvidorias (no serviço público) respondam manifestações feitas pelos cidadãos. Esses prazos são definidos principalmente pela Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) e pela Instrução Normativa da Ouvidoria-Geral da União, entre outras normas correlatas.

**Manifestações de ouvidoria (reclamações, sugestões, denúncias, elogios, solicitações, etc. 30 dias** para resposta final ao cidadão, **prorrogáveis por mais 30 dias**, mediante justificativa formal.

## 8. Relatório de Gestão

Compete as ouvidorias, com vistas a realização de seus objetivos, elaborar, anualmente, relatório de gestão, que devesse consolidar as informações acerca das manifestações aos usuários de serviços públicos, e com base nelas apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (art. 14, I da Lei nº 13.460/2017).

O relatório de gestão devesse indicar o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e eventuais as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas ( art. 15 da Lei nº 13.460/2017).

Por fim o relatório será encaminhado á autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

#### 9. Quantidade de manifestações recebidas de janeiro a dezembro de 2025

No período analisado, foram registradas 209 manifestações, distribuídas por tipo conforme demonstrado no gráfico a seguir.



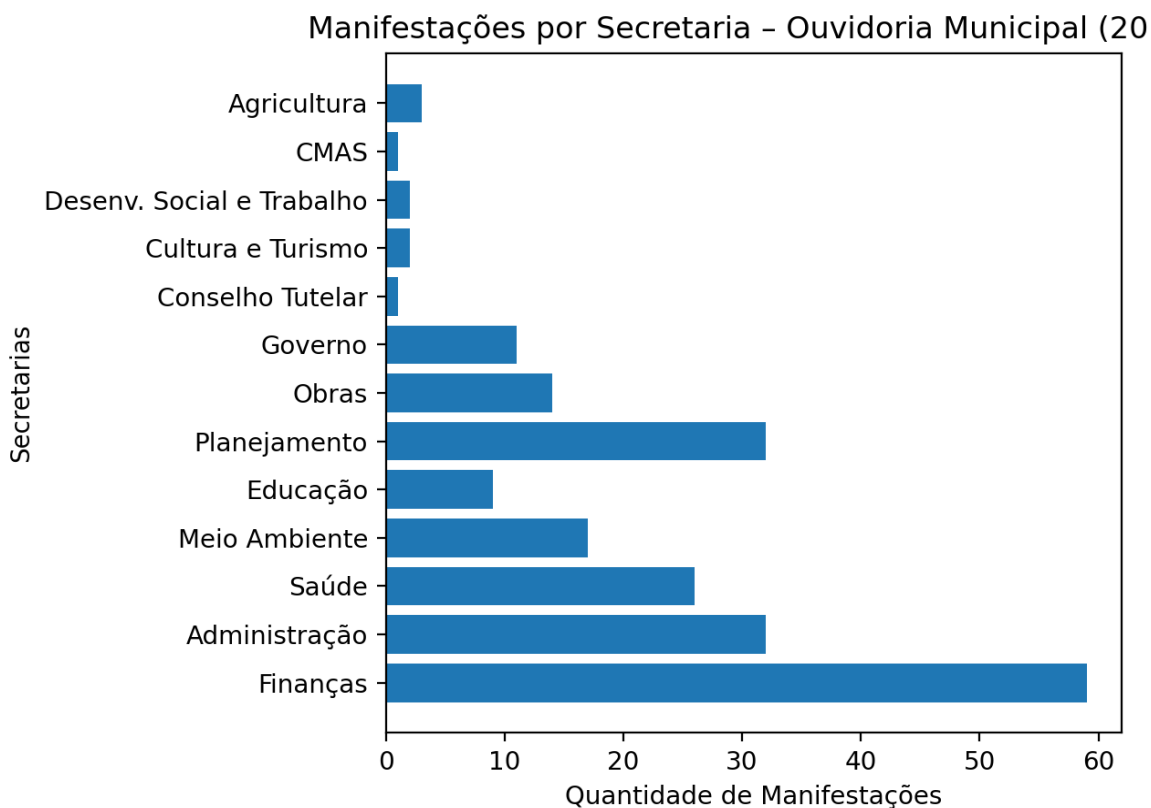
#### Distribuição das manifestações:

- Solicitação: **96**
- Denúncia: **54**
- Reclamação: **45**
- Sugestão: **3**
- Elogio: **5**
- Dúvida: **6**

**Total:** 209 manifestações

## 10. Quantidade de manifestações por secretaria

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de manifestações registradas na Ouvidoria Municipal, distribuídas por secretaria, no período de janeiro a dezembro de 2025.



## 11. Análise qualitativa

A análise das manifestações permite identificar padrões relevantes:

- Elevado número de demandas relacionadas à **Secretaria de Finanças**, principalmente dúvidas tributárias e serviços administrativos;
- Ocorrência recorrente de **denúncias ambientais**, como descarte irregular e queimadas;
- Reclamações frequentes sobre **serviços urbanos**, como limpeza de lotes e manutenção;
- Demandas relacionadas à **saúde**, especialmente atendimento e acesso a

prontuários;

- Casos de denúncias envolvendo **conduta de servidores**, exigindo apuração administrativa.

Observa-se também que muitas demandas referem-se à **falta de informação**, indicando necessidade de melhoria na comunicação institucional.

## 12. Considerações finais

O presente relatório anual demonstra a relevância da Ouvidoria Municipal como ferramenta estratégica de gestão e participação social, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos e para o fortalecimento da relação entre o Poder Público e a sociedade do município de Confresa.

Confresa-MT 19 de Janeiro de 2026.

Ouvidoria Municipal:Rafaella Aparecida de Deus