



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
OUVIDORIA MUNICIPAL**

**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO/2025**



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
OUIDORIA MUNICIPAL

1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Municipal de Alto Araguaia – MT refere-se ao exercício de 2025 e tem por finalidade apresentar, de forma transparente e sistematizada, as ações desenvolvidas, os dados gerais das manifestações recebidas e os encaminhamentos realizados pela Ouvidoria no ano vigente.

Este relatório segue, de forma adaptada ao modelo utilizado pelas Ouvidorias Públicas do Estado de Mato Grosso, atendendo aos princípios da publicidade, transparência, eficiência e controle social, conforme previsto na legislação vigente.

2. IDENTIFICAÇÃO DA OUIDORIA

Órgão: Ouvidoria Municipal

Vinculação Administrativa: Gabinete Municipal

Responsáveis pela Ouvidoria: Alessandra de Andrade Campos Tafarello

Suplente: Maximilliam José B. Gonsalez

Período de Referência: 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025

Município: Alto Araguaia – MT

3. BASE LEGAL

A atuação da Ouvidoria Municipal fundamenta-se, entre outras normas, nos seguintes dispositivos legais:

- Constituição Federal de 1988, especialmente os princípios da Administração Pública (art. 37);
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Lei Federal nº 13.460/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- Lei Municipal nº 3.049/2013 – Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal de Alto Araguaia-MT;
- Decreto Municipal nº 034/2025, que regulamenta a Ouvidoria no âmbito do Município de Alto Araguaia – MT;



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
OUIDORIA MUNICIPAL

4. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUIDORIA

A Ouvidoria Municipal disponibilizou, no exercício de 2025, os seguintes canais para recebimento de manifestações da população:

- Atendimento presencial
- Telefone
- E-mail
- Sistema eletrônico / plataforma digital

5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal são classificadas conforme a Lei Federal nº 13.460/2017, nos seguintes tipos:

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

Quantidade de manifestações por tipo:

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual (%)
Reclamações	47	38,2
Solicitações	15	12,2
Denúncias	41	33,3
Sugestões	04	3,3
Elogios	01	0,8
Pedidos de Informação	15	12,2
Total Geral	123	100%



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
OUVIDORIA MUNICIPAL**

6. MANIFESTAÇÕES POR ÁREA / SECRETARIA

As manifestações recebidas foram encaminhadas às respectivas Secretarias, Departamentos ou Órgãos Municipais competentes para análise e resposta.

Distribuição das manifestações por área:

Secretaria / Órgão	Quantidade
Secretaria Municipal de Administração	15
Secretaria Municipal de Infraestrutura	14
Secretaria Municipal de Obras	21
Secretaria Municipal de Educação	08
Secretaria Municipal de Saúde	23
Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social	04
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	09
Secretaria Municipal de Esporte Cultura e Lazer	02
Secretaria Municipal de Finanças	21
Gabinete Municipal	06
Total Geral:	123

7. PRAZOS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Municipal observou os prazos estabelecidos na legislação vigente para resposta às manifestações dos usuários.

Prazo médio de resposta: 15 dias

Percentual de manifestações respondidas no prazo legal: 96,75 %

8. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E RESULTADOS

Respostas oficiais de alguns setores as vezes atrasavam muito para chegar até a Ouvidoria, com a alegação de falta de tempo. Mas, quase sempre chegavam com os problemas resolvidos.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
OUIDORIA MUNICIPAL

Contudo, notamos que houve uma participação maior da população nas manifestações e conseqüentemente mais providências/ações por parte dos gestores resultando na melhoria qualitativa dos serviços públicos prestados à população.

9. AÇÕES DE MELHORIA E FORTALECIMENTO DA OUIDORIA

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal desenvolveu e/ou apoiou ações voltadas ao fortalecimento do controle social e à melhoria dos serviços públicos, tais como:

- Produção de vídeo de animação explicativo (2 a 3 minutos), apresentando o papel da ouvidoria, como funciona, exemplos de demandas e canais de contato;
- Criação de banners
- Exposição de banner e distribuição de panfletos informativos sobre a ouvidoria na festa do aniversário da cidade de Alto Araguaia-MT em outubro de 2025;
- Participação da Ouvidora em curso presencial em Cuiabá-MT (Tricotando sobre Ouvidoria);
- Capacitações/oficinas on-line (Tricotando sobre Ouvidoria);

10. DIFICULDADES IDENTIFICADAS

No exercício do presente ano, a Ouvidoria Municipal identificou um conjunto de dificuldades recorrentes, tanto no atendimento às manifestações da população quanto na articulação institucional necessária para a efetiva resolutividade das demandas apresentadas. Tais dificuldades refletem desafios estruturais, operacionais, comunicacionais e culturais ainda presentes na administração pública municipal.

Entre as principais dificuldades observadas, destaca-se a limitação no acesso da população aos canais formais da Ouvidoria, especialmente por parte de cidadãos em situação de vulnerabilidade social, moradores da zona rural, idosos e pessoas com baixa familiaridade com as ferramentas digitais.

A insuficiência de divulgação institucional e a falta de compreensão, por parte de parcela da população, sobre o papel da Ouvidoria como instrumento de participação social também contribuíram para esse cenário.

Outra dificuldade identificada refere-se à morosidade no retorno das respostas por parte de alguns setores da administração, ocasionada, em muitos casos, pela sobrecarga de trabalho, escassez de recursos humanos ou ausência de fluxos internos padronizados para o tratamento das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria. Tal situação impacta diretamente no prazo de resposta ao cidadão e na percepção de eficiência do serviço público.

A Ouvidoria também registrou desafios relacionados à qualidade das informações prestadas pelos setores demandados, incluindo respostas incompletas, excessivamente técnicas



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
OUIDORIA MUNICIPAL

ou pouco objetivas, o que dificulta a adequada devolutiva ao cidadão e, por vezes, exige reiteraões e novos encaminhamentos.

No âmbito interno, observou-se a necessidade de maior integração entre os órgãos e secretarias municipais, bem como de fortalecimento da cultura de escuta ativa, transparência e responsabilização.

Em alguns casos, ainda persiste a compreensão equivocada da Ouvidoria como instância fiscalizatória punitiva, e não como instrumento de aprimoramento da gestão pública e de fortalecimento do controle social.

Por fim, foram identificadas dificuldades relacionadas à estrutura operacional da própria Ouvidoria, como limitações tecnológicas, ausência de sistema informatizado específico ou necessidade de capacitação continuada dos servidores envolvidos, fatores que influenciam diretamente a eficiência no registro, acompanhamento e análise das manifestações recebidas.

Apesar das dificuldades apontadas, a Ouvidoria Municipal manteve-se atuante na mediação entre o cidadão e a administração pública, utilizando os desafios identificados como subsídios para a proposição de melhorias, aperfeiçoamento dos processos internos e fortalecimento das políticas públicas municipais.

11. PROPOSTA DE AÇÕES PARA A MELHORIA DAS DIFICULDADES IDENTIFICADAS PELA OUIDORIA MUNICIPAL

Com vistas ao enfrentamento das dificuldades identificadas ao longo do exercício, a Ouvidoria Municipal propõe um conjunto de ações estratégicas voltadas ao fortalecimento da participação cidadã, à melhoria dos fluxos internos, ao aprimoramento da qualidade das respostas e à modernização da estrutura operacional, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública municipal.

1. Ampliação e democratização do acesso aos canais da Ouvidoria

Promover ações permanentes de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal, utilizando meios digitais, materiais impressos, rádios e campanhas institucionais, com linguagem clara e acessível.

Também a realização de atendimentos itinerantes em bairros da zona urbana e comunidades rurais, bem como parcerias com unidades de saúde, CRAS, escolas e demais setores públicos, visando alcançar públicos historicamente menos atendidos.

2. Fortalecimento da cultura institucional de escuta e participação social

Desenvolver ações de sensibilização junto aos gestores e servidores municipais sobre o papel da Ouvidoria como instrumento de aprimoramento da administração pública e fortalecimento do controle social. Nesse ínterim, sugere-se a realização de reuniões, oficinas e



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
OUVIDORIA MUNICIPAL**

capacitações internas, reforçando a importância do atendimento adequado, do respeito aos prazos e da qualidade das informações prestadas.

3. Padronização e melhoria dos fluxos internos de resposta

Instituir fluxos e prazos internos padronizados para o tratamento das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, com definição clara de responsabilidades por setor. A adoção de procedimentos operacionais padrão (POP) contribuirá para reduzir a morosidade nas respostas e assegurar maior previsibilidade e eficiência no atendimento ao cidadão.

4. Qualificação das respostas encaminhadas ao cidadão

Orientar os setores municipais quanto à elaboração de respostas objetivas, completas e em linguagem cidadã, evitando termos excessivamente técnicos. A Ouvidoria poderá atuar de forma orientativa, sugerindo ajustes quando necessário, garantindo maior clareza, transparência e efetividade na comunicação com o munícipe.

5. Ampliação da integração Inter setorial

Estimular a articulação contínua entre a Ouvidoria e as secretarias municipais, por meio de reuniões periódicas, pontos focais setoriais e canais diretos de comunicação, favorecendo a resolução mais célere das demandas e a identificação de problemas recorrentes que demandem soluções estruturais.

6. Modernização da estrutura tecnológica e dos instrumentos de gestão

Buscar a implantação ou aprimoramento de sistema informatizado próprio para registro, acompanhamento e análise das manifestações, possibilitando maior controle de prazos, geração de relatórios gerenciais e produção de indicadores para subsidiar a tomada de decisão dos gestores públicos.

Utilizar a IA – Inteligência Artificial como ferramenta de auxílio e otimização do tempo nesse processo de escuta e construção de melhorias nos serviços público.

7. Capacitação continuada da equipe da Ouvidoria

Investir na formação técnica e continuada dos servidores da Ouvidoria, especialmente em temas como atendimento ao cidadão, mediação de conflitos, legislação aplicada, transparência pública e uso de ferramentas tecnológicas, fortalecendo a atuação qualificada e resolutiva do setor.



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
OUVIDORIA MUNICIPAL**

8. Utilização das manifestações como instrumento de melhoria da gestão

Sistematizar as informações oriundas das manifestações recebidas, transformando-as em relatórios analíticos e recomendações aos gestores, de modo que as demandas da população sirvam como subsídios para o aprimoramento das políticas públicas e dos serviços municipais.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS E PERSPECTIVAS PARA ANÁLISE DE DADOS

A Ouvidoria Municipal de Alto Araguaia – MT reafirma, por meio deste Relatório Anual de 2025, seu papel estratégico como instrumento de participação social, escuta qualificada do cidadão e aprimoramento da gestão pública municipal.

Os dados quantitativos e qualitativos consolidados neste relatório permitirão, após sua completa alimentação, a realização de análises comparativas entre os tipos de manifestações (elogios, reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e pedidos de informação), bem como a identificação de áreas mais demandadas, recorrência de temas e gargalos na prestação dos serviços públicos.

A sistematização dessas informações possibilitará, nos exercícios subsequentes, a construção de séries históricas, indicadores de desempenho e diagnósticos mais precisos, subsidiando a tomada de decisão da Administração Municipal, o planejamento de políticas públicas e a adoção de medidas corretivas e preventivas.

Ressalta-se que a utilização dos dados da Ouvidoria como ferramenta de gestão fortalece a transparência, o controle social e a melhoria contínua dos serviços ofertados à população, contribuindo para uma administração mais eficiente, responsável e alinhada às necessidades reais dos munícipes.

Alto Araguaia – MT, 12 de fevereiro de 2025.

ALESSANDRA DE ANDRADE CAMPOS TAFARELLO

Ouvidora Municipal



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
OUVIDORIA MUNICIPAL**

ANEXOS



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
OUIDORIA MUNICIPAL

JAN	FEV	MAR
RECLAMAÇÃO: 3,0	RECLAMAÇÃO: 3,0	RECLAMAÇÃO: 0,0
DENÚNCIA: 2,0	DENÚNCIA: 2,0	DENÚNCIA: 1,0
ELOGIO: 0,0	ELOGIO: 0,0	ELOGIO: 0,0
SOLICITAÇÃO: 1,0	SOLICITAÇÃO: 0,0	SOLICITAÇÃO: 0,0
INFORMAÇÃO: 0,0	INFORMAÇÃO: 0,0	INFORMAÇÃO: 0,0
OUTROS: 0,0	OUTROS: 0,0	OUTROS: 0,0

ABR	MAI	JUN
RECLAMAÇÃO: 0,0	RECLAMAÇÃO: 2,0	RECLAMAÇÃO: 15,0
DENÚNCIA: 0,0	DENÚNCIA: 5,0	DENÚNCIA: 7,0
ELOGIO: 0,0	ELOGIO: 0,0	ELOGIO: 0,0
SOLICITAÇÃO: 0,0	SOLICITAÇÃO: 1,0	SOLICITAÇÃO: 2,0
INFORMAÇÃO: 1,0	INFORMAÇÃO: 1,0	INFORMAÇÃO: 2,0
OUTROS: 0,0	OUTROS: 0,0	OUTROS: 0,0

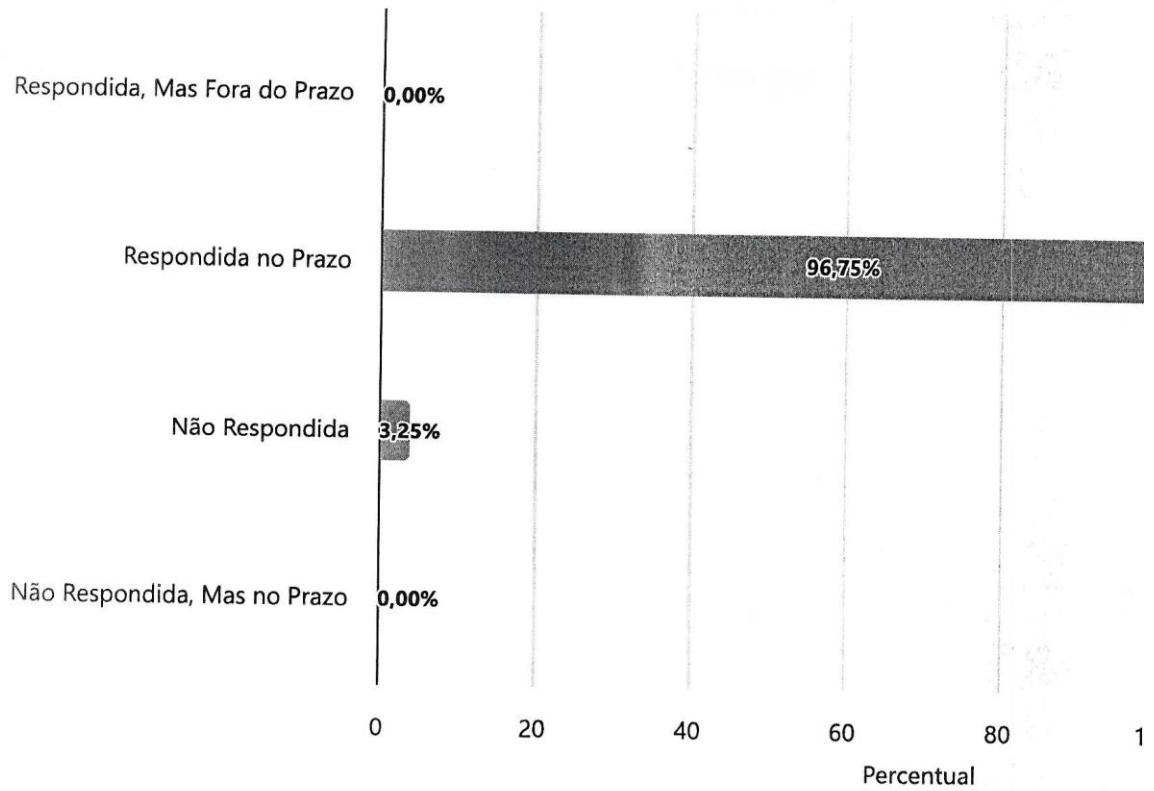
JUL	AGO	SET
RECLAMAÇÃO: 3,0	RECLAMAÇÃO: 2,0	RECLAMAÇÃO: 9,0
DENÚNCIA: 2,0	DENÚNCIA: 3,0	DENÚNCIA: 7,0
ELOGIO: 1,0	ELOGIO: 0,0	ELOGIO: 0,0
SOLICITAÇÃO: 3,0	SOLICITAÇÃO: 0,0	SOLICITAÇÃO: 2,0
INFORMAÇÃO: 1,0	INFORMAÇÃO: 2,0	INFORMAÇÃO: 5,0
OUTROS: 0,0	OUTROS: 1,0	OUTROS: 0,0

OUT	NOV	DEZ
RECLAMAÇÃO: 3,0	RECLAMAÇÃO: 5,0	RECLAMAÇÃO: 2,0
DENÚNCIA: 6,0	DENÚNCIA: 3,0	DENÚNCIA: 3,0
ELOGIO: 0,0	ELOGIO: 0,0	ELOGIO: 0,0
SOLICITAÇÃO: 3,0	SOLICITAÇÃO: 3,0	SOLICITAÇÃO: 0,0
INFORMAÇÃO: 1,0	INFORMAÇÃO: 1,0	INFORMAÇÃO: 1,0
OUTROS: 0,0	OUTROS: 3,0	OUTROS: 0,0



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
OUVIDORIA MUNICIPAL

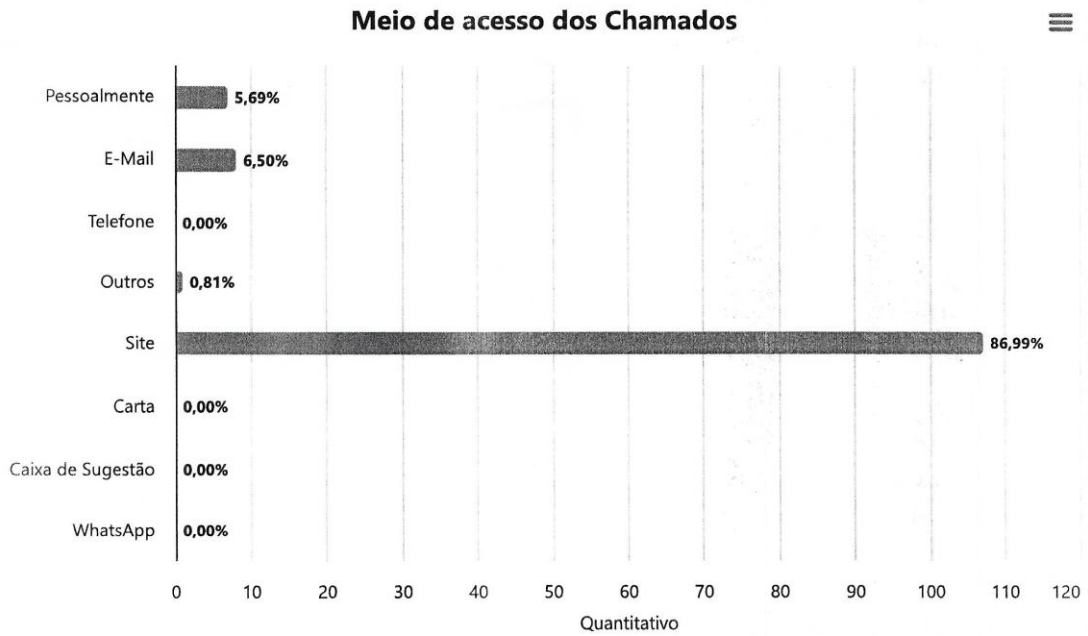
Situação Chamado



Vivitoria → IA ALTO AIA



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
OUVIDORIA MUNICIPAL



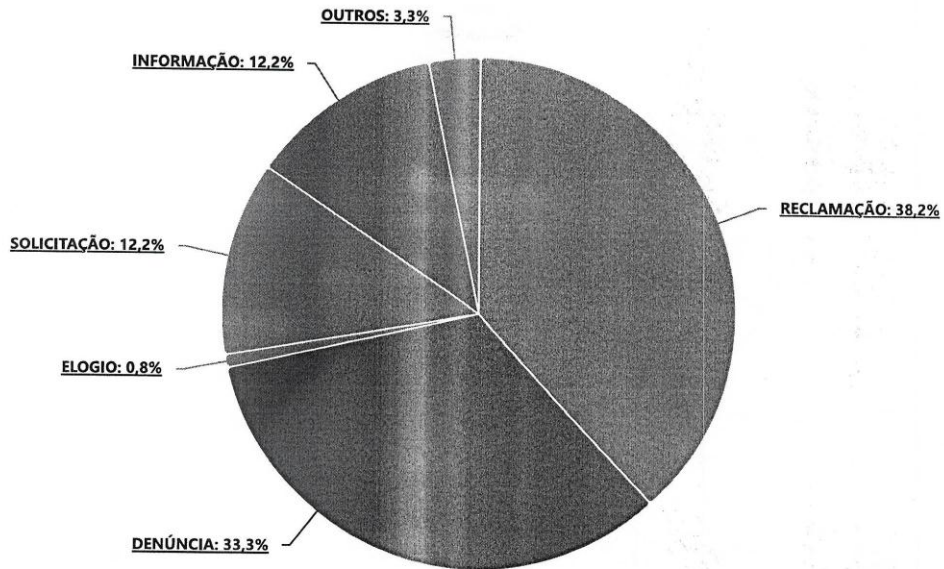
Highcharts.com



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
OUVIDORIA MUNICIPAL

Estatísticas

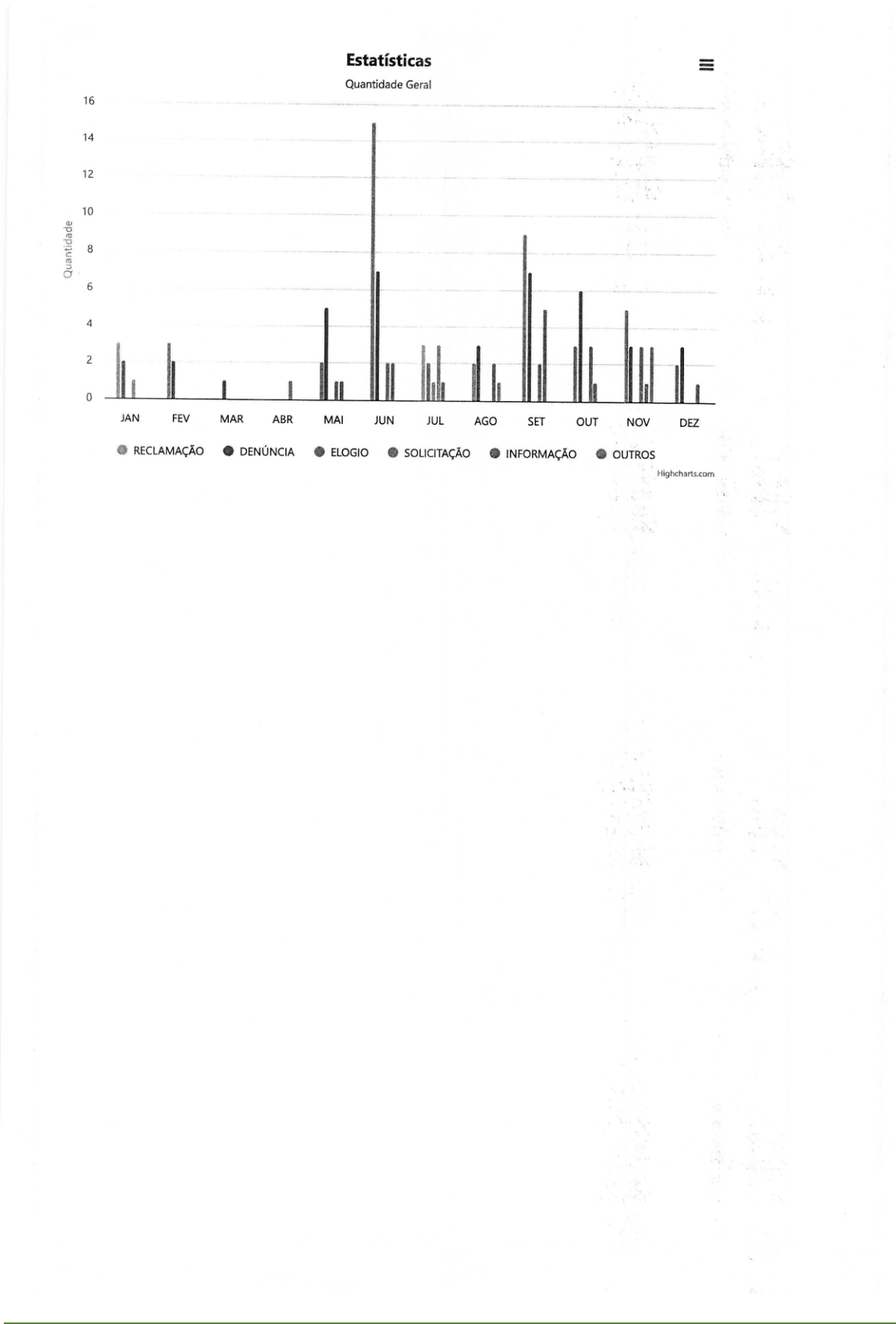
Quantidade Geral



Highcharts.com



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
OUVIDORIA MUNICIPAL





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
OUVIDORIA MUNICIPAL

