



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA**  
**CNPJ: 03.579.836/0001-80**  
**OUIDORIA MUNICIPAL**

---

# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**

## **OUIDORIA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA**

**Equipe Técnica**

**Maximilian José B. Gonzalez**  
**Ouidor Municipal**

**Alessandra de Andrade Campos Tafarello**  
**Ouidora Substituta**

**Richelly Pereira Santos**  
**Diretora Administrativa**

**2024**



ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA  
CNPJ: 03.579.836/0001-80  
OUVIDORIA MUNICIPAL

---



A Ouvidoria Geral do Município de Alto Araguaia (OGM), é um canal eletrônico disponível ao cidadão para exercer o direito de comunicar denúncias, reclamações, pedidos de informações, sugestões e elogios, sobre serviços, pessoas e processos do Município de Alto Araguaia (MT), na qual o mesmo receberá um parecer a respeito do contato realizado.

O canal é regulamentado pela Lei Municipal N° 3.049 de Janeiro de 2013.

### **Como funciona?**

1 - Ao fazer o uso do canal, a manifestação é recebida e analisada. Caso seja de competência do município, o ouvidor buscará ações junto aos órgãos competentes do Poder Executivo Municipal.

2 - Os órgãos competentes fornecerão um parecer a respeito da manifestação do cidadão. O parecer pode ser positivo (atendendo) ou negativo (não atendendo, sob justificativa) as questões apresentadas no relato.

3 - Informado o parecer, o mesmo é disponibilizado por e-mail e fica disponível para obtenção do manifestante na aba "acompanhar pedidos". Neste caso, é importante anotar o número de protocolo do pedido.

ATENÇÃO! A Ouvidoria não é um canal de emergência. Os prazos fornecidos no ato da manifestação, é para o informe do parecer e não para que uma questão seja solucionada pelo órgão competente.

### **Canais de Atendimento:**

**Telefone: 0800 645 0188 ou (66) 3481-2668**

**E-mail: [ouvidoriamunicipal.altoaraguaia@gmail.com](mailto:ouvidoriamunicipal.altoaraguaia@gmail.com)  
[ouvidoria@altoaraguaia.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@altoaraguaia.mt.gov.br)**

### **Sistema Ouvidoria:**

**[https://www.gp.srv.br/adm\\_altoaraguaia/ouvidoria/#/portal/1/manifestacao](https://www.gp.srv.br/adm_altoaraguaia/ouvidoria/#/portal/1/manifestacao)**

**Atendimento presencial: Paço Municipal - Endereço: Av. Carlos Huguene, nº 552 - Centro - Alto Araguaia (MT)**

**Horário de Atendimento: Segunda à sexta-feira - 13h às 18h (horário de Brasília)**



## Preliminarmente

Em atendimento ao art. 14, le 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos – CDU) e Nota Técnica nº 2/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT, apresentamos o **Relatório Geral da Ouvidoria** da Prefeitura Municipal de Alto Araguaia – MT, referente ao período de **janeiro a dezembro de 2024**.

O Decreto Municipal nº 042, de 15 de março de 2022, publicado no Diário Oficial de Contas do TCE/MT nº 2411 de 16/03/2022, regulamenta a organização, funcionamento e procedimentos da Ouvidoria do município de Alto Araguaia/MT, conforme Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Dessa forma, o município de Alto Araguaia assegura ao cidadão o direito de acesso aos serviços de ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Com base no Decreto, consideram-se manifestações de ouvidoria:

**I – RECLAMAÇÃO:** queixa, protesto ou manifestação de desagrado acerca de serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público considerado ineficiente, não efetivo ou ineficaz;

**II – DENÚNCIA:** comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, bem como de atos que contrariam o código de posturas do município;

**III – ELOGIO:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido por servidor público; e

**IV – SUGESTÃO:** manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço dos órgãos ou entidades da Administração Municipal, Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional.



### DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

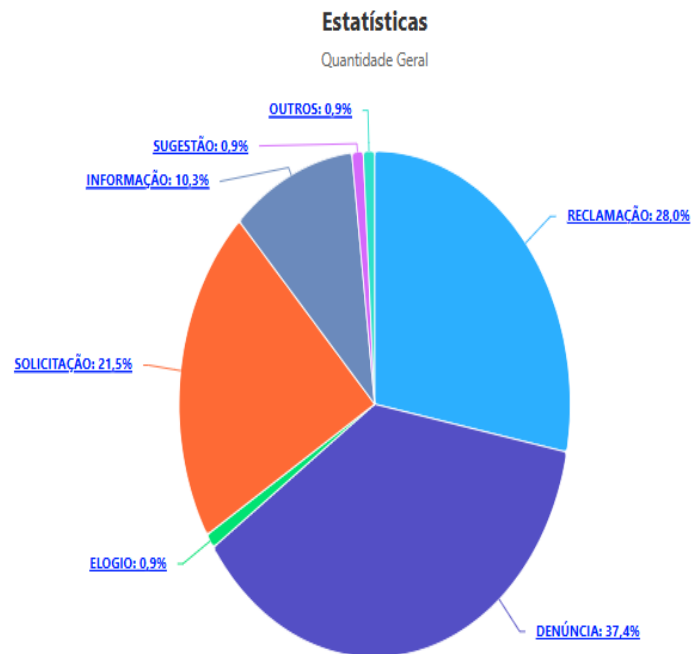
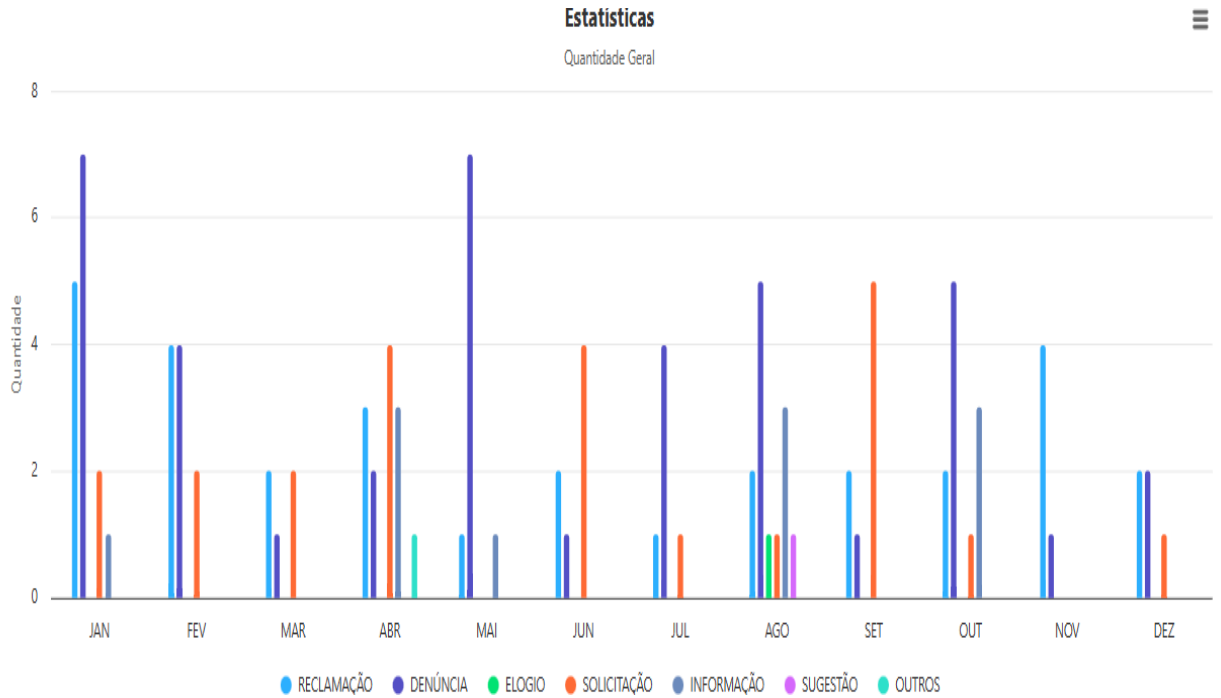
RECLAMAÇÃO	
01 - Pendente	0
02 - Atendida	30
03 - Em Andamento	0
07 - Indeferida	1
<b>TOTAL:</b>	<b>31</b>
DENÚNCIA	
01 - Pendente	0
02 - Atendida	40
07 - Indeferida	2
<b>TOTAL:</b>	<b>42</b>
SOLICITAÇÃO	
01 - Pendente	0
02 - Atendida	22
03 - Em Andamento	1
<b>TOTAL:</b>	<b>23</b>
INFORMAÇÃO	
01 - Pendente	0
02 - Atendida	11
07 - Indeferida	01
<b>TOTAL:</b>	<b>12</b>
SUGESTÃO	
01 - Pendente	0
02 - Atendida	1
<b>TOTAL:</b>	<b>1</b>
ELOGIO	
01 - Pendente	0
02 - Atendida	1
<b>TOTAL:</b>	<b>1</b>
OUTROS	
01 - Pendente	0
02 - Atendida	1
<b>TOTAL:</b>	<b>1</b>

**TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS.....111\***

**(\*AUMENTO DE 38,75% NOS ATENDIMENTOS EM RELAÇÃO A 2023)**

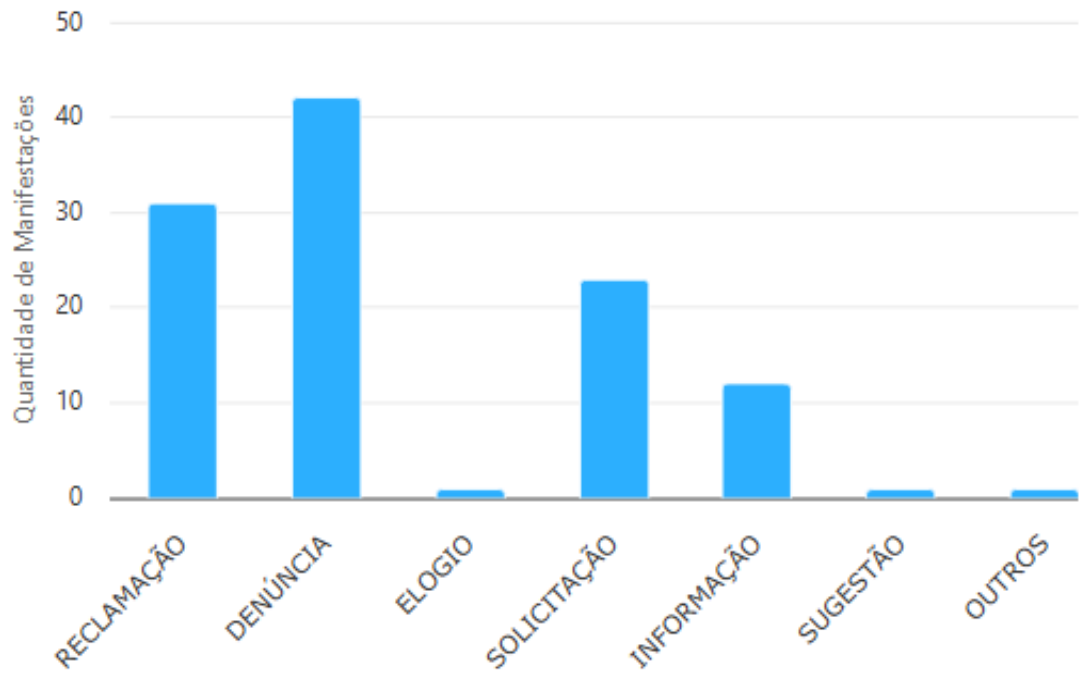


## ESTATÍSTICAS – 2024

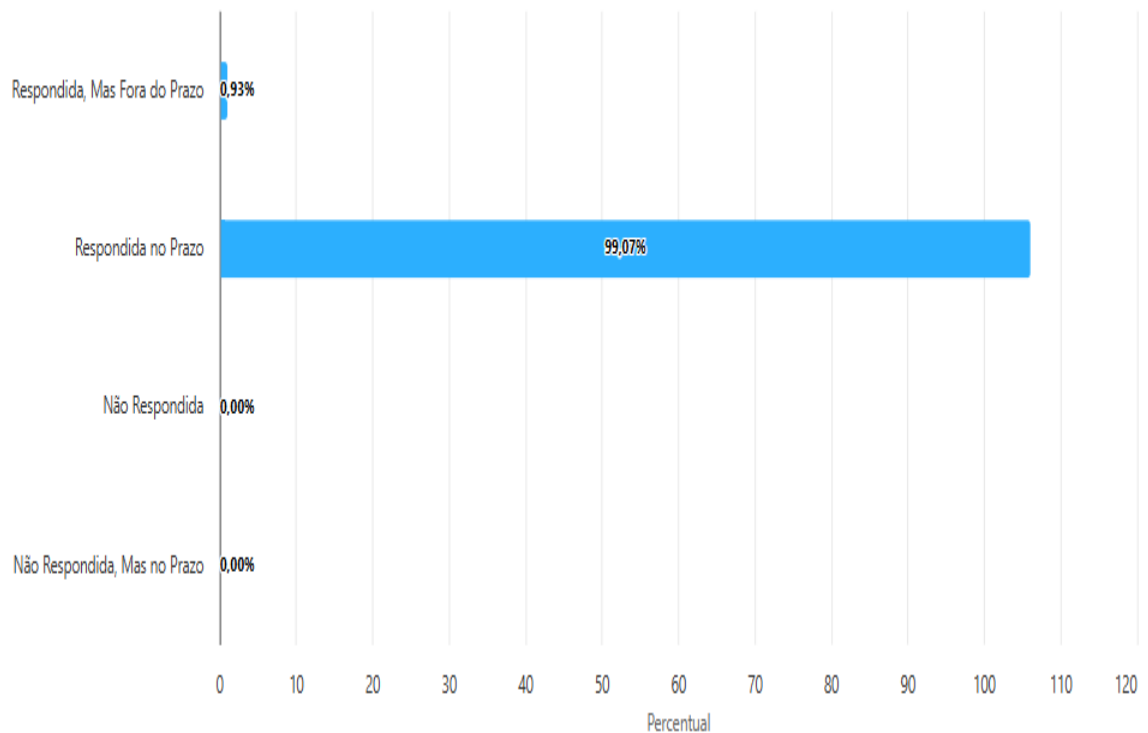




### Manifestações Realizadas



### Situação Chamado





**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA**  
**CNPJ: 03.579.836/0001-80**  
**OUIDORIA MUNICIPAL**

---

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria é a interlocutora do Cidadão e da Gestão Municipal, fazendo a ponte entre os dois lados e mediando os conflitos em busca de uma solução que atenda a todos os envolvidos. Entendendo que a partir das demandas se torna possível pensar nas melhorias dos serviços públicos prestados à sociedade.

A divulgação da Ouvidoria atualmente é feita pelo site Oficial da Prefeitura de Alto Araguaia.

A ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações/demandas são recebidas pela administração, analisadas e respondidas. A ouvidoria permite a correção e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o aprimoramento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter geral.

**Alto Araguaia, dezembro de 2024.**

**Maximilian Gonzalez**

**Ouvidor**

**Alessandra Tafarello**

**Ouidora Substituta**