

PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPUTANGA-MT

OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL – 2024



Agosto de 2025

Ouvidoria Municipal de Araputanga – MT

Relatório Geral de Ouvidoria de 2024

Equipe Técnica

Daffini Mayara Corrêia Inácio

Coordenador da Ouvidoria

Portaria 187/2025

Enilson de Araujo Rios

Prefeito Municipal

Marcos Aurélio Barros

Vice-Prefeito

Keyla Rafaela Ribeiro Miranda Pedrosa

Controladora Geral

Dalvan Nonato Alves

Secretária Municipal Administração

Hudson Cunha Ramos

Secretário Municipal de Saúde

Maria Aparecida Silva Rodrigues

Secretária Municipal de Educação

Paulo José Soares

Secretário Municipal de Obras e Infraestrutura

Luiza Luzia Utzig Rios

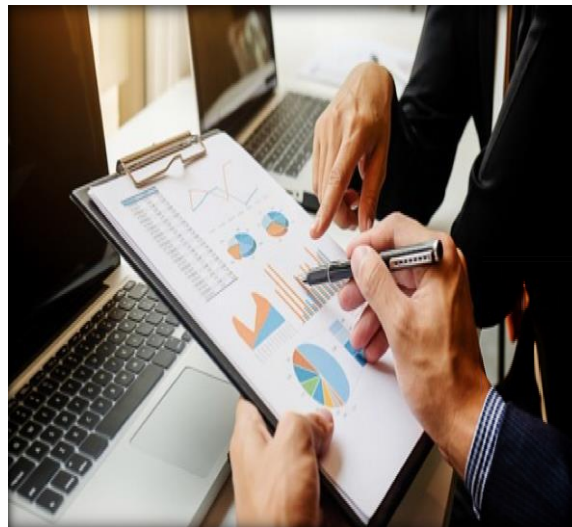
Secretária Municipal de Assistência Social

Sumário

1.	Introdução.....	4
2.	Metodologia	5
3.	Canais de Comunicação	5
4.	Análise de Dados	7
5.	Pesquisa de Satisfação	9
6.	Quantidade de manifestações recebidas	10
7.	Providências adotadas pela administração	10
8.	Disposições finais.....	11

1. Introdução

A Ouvidoria Municipal tem como objetivo principal promover a comunicação direta entre o cidadão e a administração pública, possibilitando o registro de manifestações como reclamações, denúncias, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de informação. Este relatório apresenta o balanço das atividades realizadas entre Janeiro e Dezembro de 2024, destacando os canais de atendimento, o volume de manifestações e a análise qualitativa dos dados.



2. Metodologia

As informações apresentadas neste relatório foram compiladas a partir dos registros realizados nos sistemas oficiais de atendimento da Ouvidoria Municipal de Araputanga-MT, incluindo os canais de WhatsApp, e-mail, plataforma Fala.BR e pesquisa de satisfação disponibilizada no site da Prefeitura. Os dados foram organizados e apresentados em forma de gráficos e tabelas para melhor compreensão.

3. Canais de Comunicação

Informamos que os Canais de Atendimento da Ouvidoria Municipal de Araputanga - MT estão acessíveis através de:



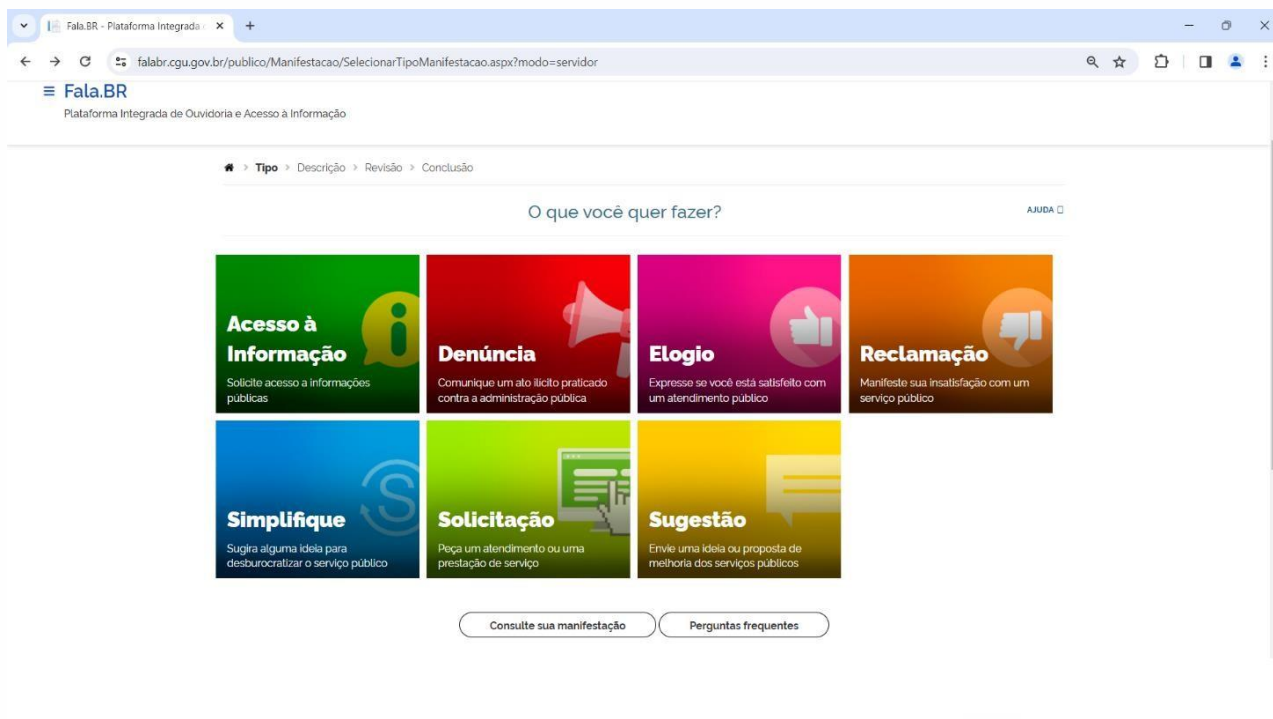
The screenshot shows the official website of the Municipality of Araputanga. At the top, there is a header with the municipality's logo, name, and contact information: Prefeitura Municipal - (65) 3261-1138 / (65) 3261-1736, Ouvidoria Municipal (65) 9 9986 5098, and operating hours: Segunda à Sexta-feira - 7hrs às 11hrs - 13hrs às 17hrs. Social media icons for WhatsApp, YouTube, Facebook, and Instagram are also present. Below the header is a navigation menu with links: INICIAL, MUNICÍPIO, GESTÃO, PUBLICAÇÕES, LICITAÇÃO, LEGISLAÇÃO, CONSELHOS, PREVIARA, and OUVIDORIA. A search bar is located on the right of the menu. The main content area is divided into two columns. The left column features a profile of the Ouvidora, Daffini Mayara Correia Inácio, with her contact information and a link to 'ACESSAR FALA.BR'. Below this are sections for 'Ouvidoria Online' (linking to Fala.BR), 'WhatsApp' (with the number 65) 99986-5098), 'Telefone: (65) 99986-5098', and 'Horário de Atendimento: Segunda à Sexta-feira - 7hrs às 11hrs - 13hrs às 17hrs'. The right column contains informational text under the heading 'Quando utilizar a Ouvidoria?', explaining when to use the service. Below this is 'Como a Ouvidoria atua?', describing the process. Then, 'Manifestação Sigilosa?', explaining the confidentiality option. Next is 'Nome - Email - Telefone', detailing the required information. Finally, there is a section titled 'Assunto'.

a) *Online*: pelo link

<https://araputanga.mt.gov.br/contato>

- onde o usuário poderá inserir uma nova solicitação;

- e também consultar uma manifestação já cadastrada e poder acompanhar as devidas respostas e/ou soluções.



b) Telefone: (65) 99986-5098 – WhatsApp.



c) E-mail Institucional:

ouvidoria@araputanga.mt.gov.br

d) Correspondência:

Rua Antenor Mamédes - n.º 911, Centro,
Araputanga - MT, CEP: 78.260-000

4. Análise dos Dados

Quanto a quantidade geral de manifestações recebidas durante o período de Janeiro a Dezembro de 2024, somando as Manifestações do Sistema de Ouvidoria com outros meios de comunicação, <https://falabr.cgu.gov.br/>, WhatsApp, Email, Ligação e Presencialmente, totalizaram 48 Manifestações, todas manifestações concluídas, VEJAMOS NO GRÁFICO ABAIXO:



4.1 Canal WhatsApp

Entre novembro e dezembro de 2024, canal de WhatsApp registrou:

- 9 solicitações de acesso à informação setor de Tributos, Licitação e Concurso Público;
- 4 denúncias relacionadas a lote sujo;
- 1 sugestão;
- 2 manifestações relacionadas a tributos.

Observação: Vale ressaltar que durante o período de Janeiro a Outubro de 2024 devido a falha ao backup, não foi possível salvar as mensagens.

4.2 Canal E-mail

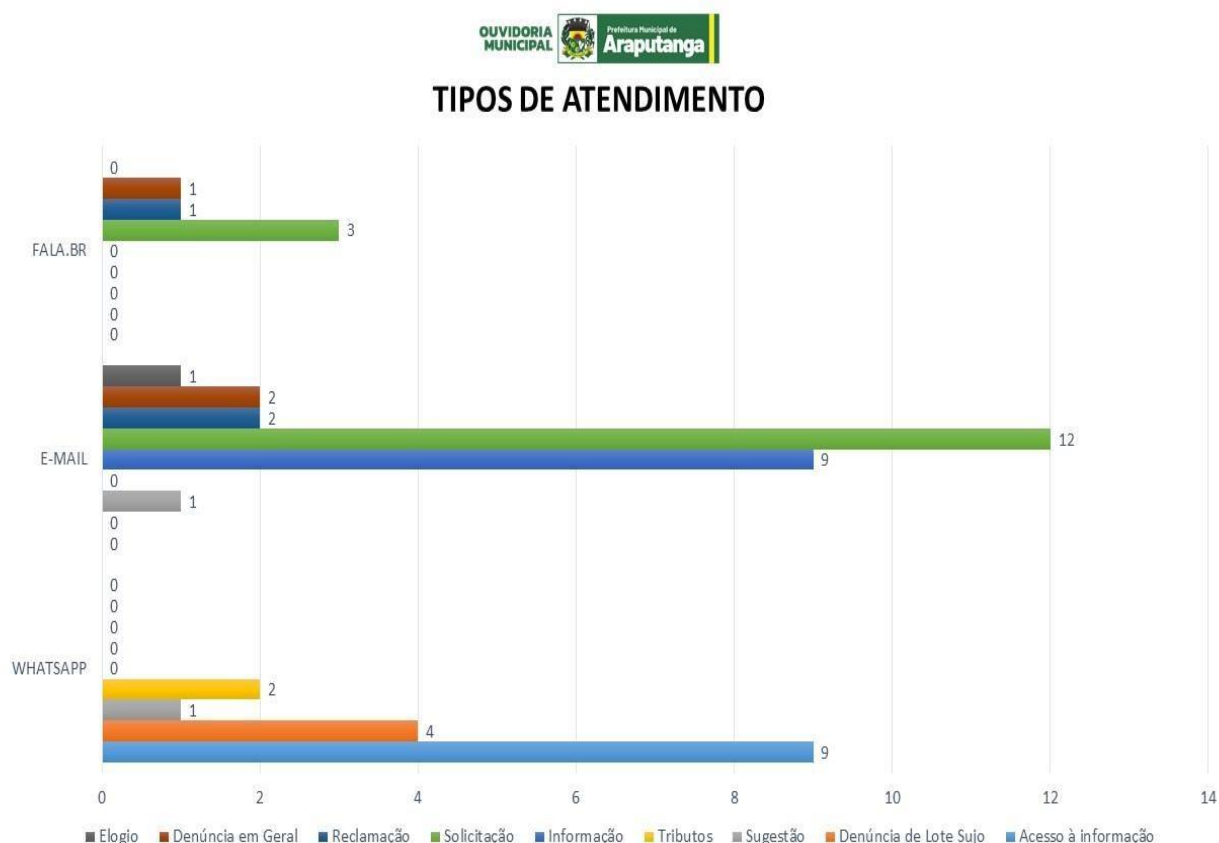
O canal de e-mail registrou no período analisado:

- 9 solicitações de informação;
- 1 sugestão;
- 12 solicitações diversas;
- 2 reclamações;
- 2 denúncias;
- 1 elogio.

4.3 Plataforma Fala.BR

A plataforma Fala.BR recebeu:

- 3 solicitações;
- 1 denúncia;
- 1 reclamação.

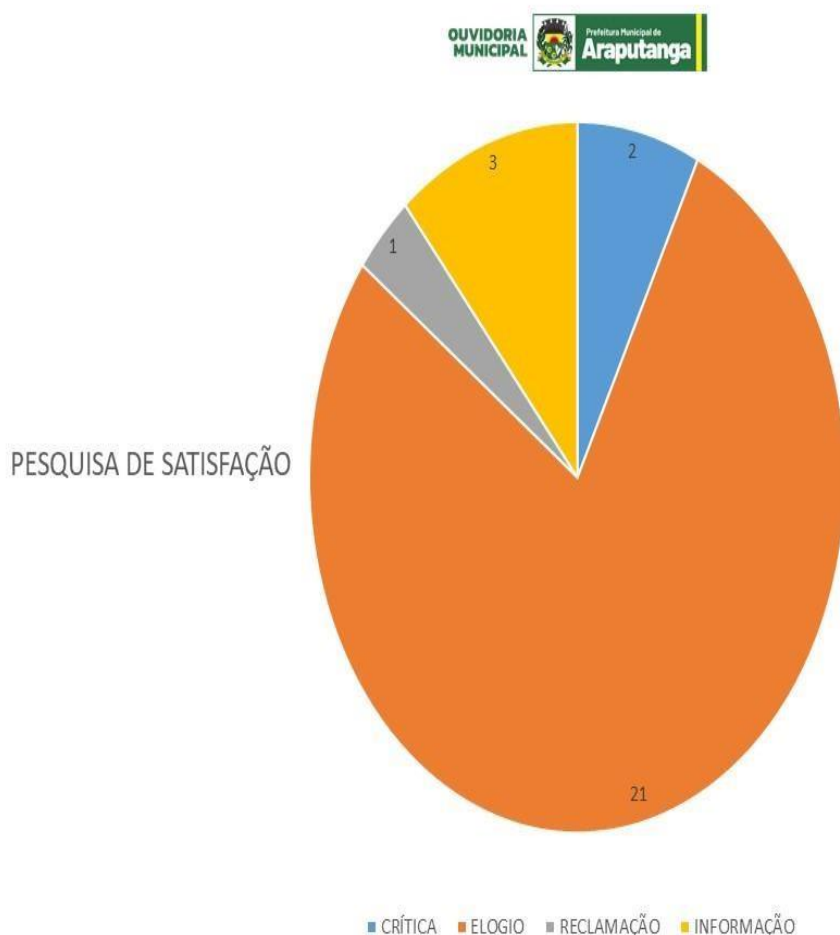


5. Pesquisa de Satisfação

Os resultados da pesquisa de satisfação indicaram:

- 2 críticas;
- 21 elogios;
- 1 reclamação;
- 3 solicitações de informação.

Destaca-se a importância da participação do usuário ao serviço público, demonstrando o quanto foi satisfatório as pesquisas realizadas durante o Ano de 2024. No total, foram registradas 27 manifestações no período considerado.



6. Quantidade de manifestações recebidas:

Levando em consideração ao número de manifestações recebidas, em todos os meios disponíveis apresentados, totalizaram 75 Manifestações sendo elas: informação, solicitação, sugestão, denuncia, elogio, críticas e pesquisa de satisfação somando todos os canais.

7. Providências adotadas pela administração

Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e encaminhado às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias, diretamente aos setores responsáveis.

As informações que constituírem Comunicações de Irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao setor da administração pública competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, lembrando que independente da identificação do usuário, seja ele, anônimo, identificado quem que for pedido sigilo na manifestação, que na Lei n.º 13.460/2017 em seu Capítulo III, Art. 10, parágrafo 1º diz:

“ A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação”

Se tratando das providências adotadas pela administração, todas manifestações foram tratadas pelo seu setor responsável em que a recebeu encaminhamento da Ouvidoria Municipal de Araputanga-mt.

Desta forma, registra-se que **100% das manifestações foram concluídas** e apresentadas as Decisões Administrativas Final com a respectiva Resposta Conclusiva.

8. Disposições Finais

Lembrando que todas as Comunicações Internas da Ouvidoria Municipal, é encaminhada com uma observação de prazo para resposta, ressaltando que a decisão administrativa será encaminhada ao usuário final no prazo de 30 dias, prorrogável uma única vez, por igual período, que no Art. 16, do Capítulo IV, da Lei 13.460/2017, diz.

“A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

Por todo exposto, a Ouvidoria Municipal da Prefeitura Municipal de Araputanga — MT, através de seu Coordenador(a), devidamente designado para a função, através da portaria 187/2025, vem à presença de Vossa Excelência para ENCAMINHAR o presente Relatório de Gestão Anual de 2024, de forma consolidada.

Atenciosamente,

Araputanga - MT, 12 de Agosto de 2025.

Daffini Mayara Corrêa Inácio
Coordenador da Ouvidoria
Portaria 187/2025