



ITAÚBA
PREFEITURA



OUVIDORIA

RELATÓRIO ANUAL

Apresentado por: Sandra Zaleski

2024



OUVIDORIA MUNICIPAL DE ITAÚBA - RELATÓRIO ANUAL 2024

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município de Itaúba no exercício de 2024, bem como os dados quantitativos e qualitativos das manifestações recebidas. A Ouvidoria atua como canal direto entre o cidadão e a administração pública, promovendo a escuta ativa, a transparência e o aprimoramento dos serviços públicos oferecidos à população.

2. FINALIDADE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria tem como finalidade ser um instrumento de participação social, recebendo, analisando e encaminhando manifestações da sociedade referentes aos serviços públicos prestados pelo Município. Atua com imparcialidade, garantindo a confidencialidade das informações e o direito à resposta aos cidadãos.

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram classificadas nos seguintes tipos:

- Elogio
- Denúncia
- Solicitação
- Consulta
- Dúvida
- Reclamação

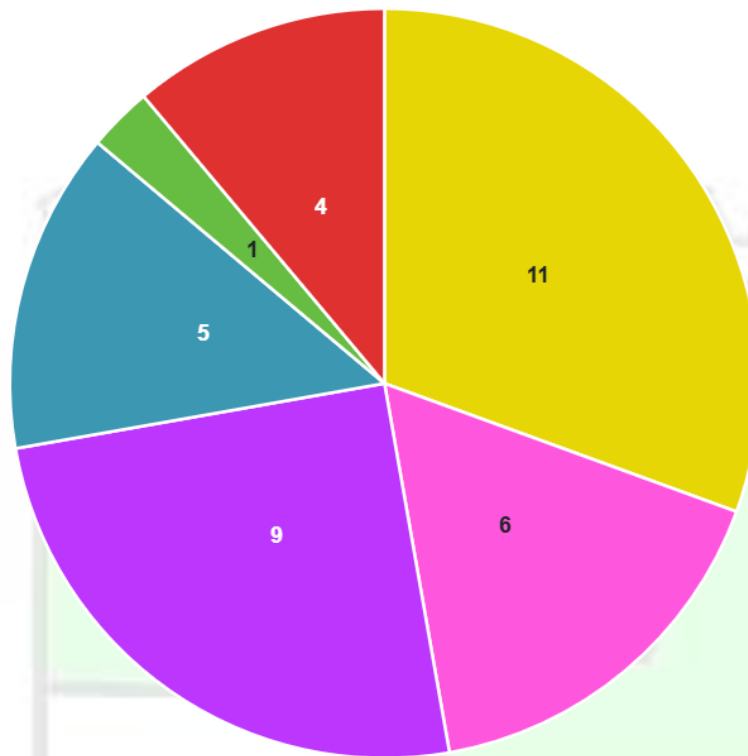
Conforme gráfico abaixo, o tipo de manifestação mais frequente em 2024 foi o elogio, seguido de denúncias e solicitações.





Relatório de 2024 por tipo de Manifestação

Elogio Denúncia Solicitação Consulta Dúvida Reclamação



4. FORMA DE ACESSO À OUVIDORIA

A população de Itaúba pode acessar a Ouvidoria por meio dos seguintes canais:

- WhatsApp
- E-mail
- Atendimento presencial
- Ouvidoria online
- Caixas de Manifestação colocadas nos órgãos públicos do município

Em 2024, o canal mais utilizado foi a Ouvidoria Online, seguido pelo e-mail e WhatsApp.

a) ***Ouvidoria On line*** através do link **ouvidoria.ipirangadonorte.mt.gov.br/Manifestacao/**

- onde o usuário poderá **consultar** uma manifestação já cadastrada:





ITAÚBA

PREFEITURA

Consultar Manifestação

Para obter informações sobre sua solicitação junto a esta Ouvidoria, informe seu código de Atendimento

Código de Atendimento

[Esqueceu seu código de atendimento?](#)

- ou **cadastrar nova manifestação:**

Cadastre sua Manifestação

Tipo de contato

Identificado Anônimo

Tipo de manifestação

Consulta Denúncia Dúvida Elogio Reclamação Solicitação Sugestão

Nome **E-mail** **Telefone**

Estado **Cidade** **Deseja que a ouvidoria mantenha sigilo sobre a autoria da manifestação?** Sim Não

Deseja receber sua resposta através de Telefone E-mail Fax Outro **Qual?**

Anexo

Selecione o seu arquivo

O nome do arquivo NÃO poderá conter nenhum tipo de ocultação e / ou caracteres especiais.
Formato suportado somente em pdf e xls, para imagem formato suportado é de png, jpg.

Sua manifestação

Escreva aqui o que deseja falar

Este sistema é protegido pelo reCaptcha e está sujeito à Política de Privacidade e aos Termos de Uso do Google.



📍 Avenida Tancredo Neves, 799, Centro – CEP 78.510-000

CNPJ: 03.238.961/0001-27

📞 Fone: (66) 9 9995-1826

🌐 www.itauba.mt.gov.br

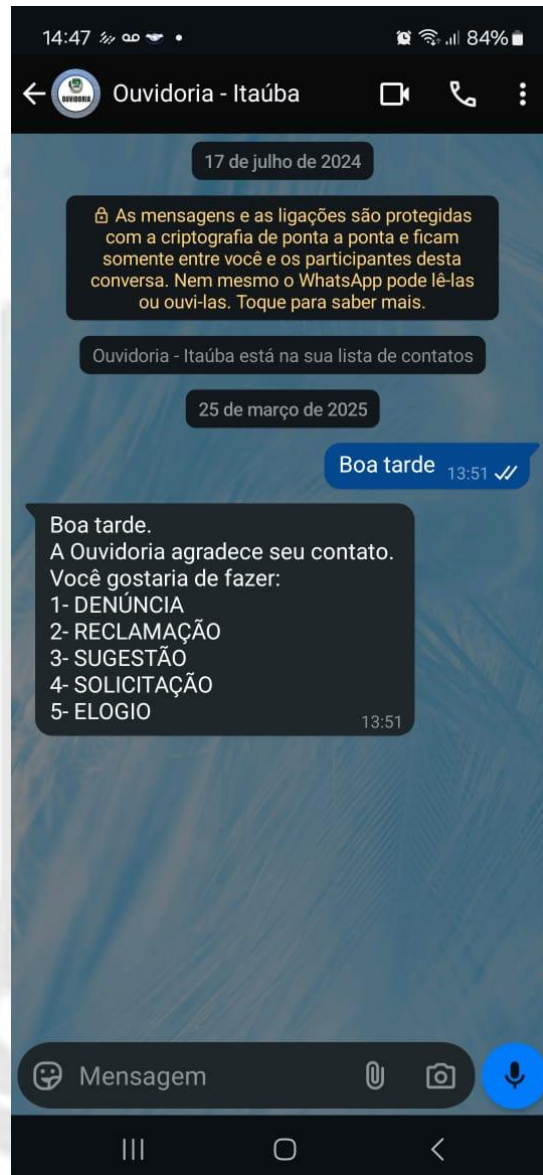


ITAÚBA

PREFEITURA

b) Whatsapp:

(66) 9 9690-9060



📍 Avenida Tancredo Neves,799, Centro – CEP 78.510-000

CNPJ: 03.238.961/0001-27

📞 Fone: (66) 9 9995-1826

🌐 www.itauba.mt.gov.br



ITAÚBA

PREFEITURA

c) E-mail Institucional:



ouvidoria@itauba.mt.gov.br

d) Atendimento Presencial:



Avenida Tancredo Neves, 799 – Centro – Itaúba

e) Horário de Atendimento



De segunda à sexta-feira, das 7:00h – 11:00h e das 13:00h – 17:00h

- f) No segundo semestre de 2024, a Ouvidoria implemetou as **Caixas de Manifestação**, bem como, fixação de **cartazes** as recepções dos prédios públicos do município. Visando promover ainda mais a participação social dos usuário de serviços públicos deste município.



📍 Avenida Tancredo Neves, 799, Centro – CEP 78.510-000

CNPJ: 03.238.961/0001-27

📞 Fone: (66) 9 9995-1826

🌐 www.itauba.mt.gov.br



ANÁLISE DOS DADOS

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria Municipal de Itaúba recebeu um total de 36 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

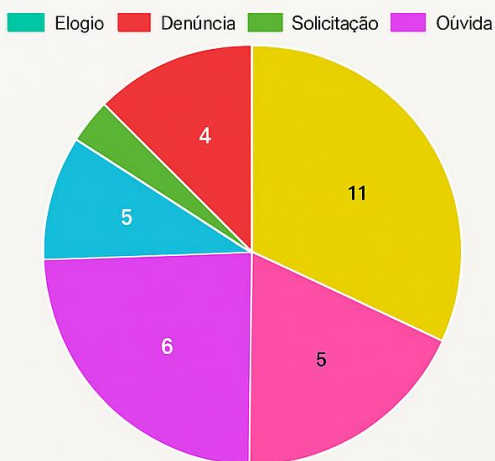
- Elogios: 11
- Denúncias: 9
- Solicitações: 6
- Consultas: 5
- Reclamações: 4
- Dúvidas: 1

Quanto aos canais de atendimento, os dados apontam a seguinte distribuição:

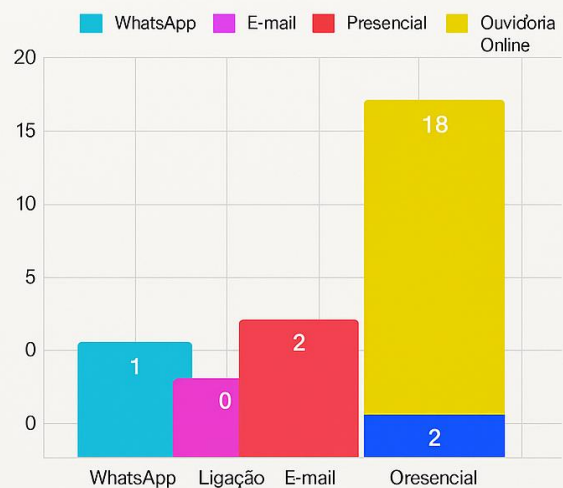
- Ouvidoria Online: 18 manifestações
- E-mail: 2 manifestações
- WhatsApp: 1 manifestação

OUVIDORIA MUNICIPAL DE ITAÚBA RELATÓRIO ANUAL 2024

Relatório de 2024 por tipo de Manifestação



Relatório Geral dos Canais de Atendimento





ITAÚBA

PREFEITURA

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal reafirma seu compromisso com a promoção da cidadania, escuta qualificada e melhoria contínua dos serviços públicos. A participação ativa da população é essencial para a construção de uma gestão transparente e eficiente. Para o próximo exercício, a Ouvidoria pretende intensificar a divulgação dos seus canais de acesso e fortalecer o vínculo entre o cidadão e o poder público.

Itaúba-MT, 10 abril de 2025.

OUVIDORIA MUNICIPAL DE ITAÚBA

SANDRA ZALESKI
Ouvidora Geral
Portaria nº 086



📍 Avenida Tancredo Neves, 799, Centro – CEP 78.510-000

CNPJ: 03.238.961/0001-27

📞 Fone: (66) 9 9995-1826

🌐 www.itauba.mt.gov.br