



RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAL

2025



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – OGM
Av. Brasil, 1090, Centro, Paranatinga/MT, CEP: 78.870-000
ouvidoria@paranatinga.mt.gov.br (66) 98154.1643

OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL
Equipe Técnica

YEDA SULEY JORGE DA SILVA SIMONATTO
Ouvidora Geral
Portaria 579/2025

ROSIREI DE ALMEIDA SILVA DOS SANTOS
Assistente da Ouvidoria Geral
Portaria 107/2025

Gestão de 2025

ANTONIO MARCOS THOMAZINI
Prefeito Municipal

DARCI FÁTIMA DE SOUZA
Vice-Prefeita

APARECIDA MARCIA TOMAZINI
Secretário (a) Chefe de Gabinete

BARBARA AQUINO BARBOSA
Secretário (a) de Finanças

ANTONIA APARECIDA DE SOUZA DA SILVA
Secretário (a) de Receitas

MARCELOS FERNANDES
Secretário (a) de Administração e Planejamento

LEANDRO PEREIRA PERES
Secretário (a) de Saúde e Gestor do Fundo Municipal de Saúde

FRANCIANE LIMA CAVALCANTE TEZA
Secretário (a) de Educação e Cultura

WEUGLES BARBOSA DIAS
Secretário (a) de Esporte e Lazer e Gestor do Fundo Municipal

ELIZABETE BECKER

Secretário (a) de Trabalho e Assistência Social – SETAS

TAIDE CRUZ DE OLIVERA

Secretário (a) de Cultura e Turismo

VALMIR FERNANDES DI DOMENICO

Secretário (a) de Transportes – SETRAN

DANRLEI CARLOS DE OLIVEIRA

Secretário (a) de Obras e Serviços Urbanos – SEMURB

ELUANE CRISTINE DE SOUZA

Secretário (a) de Meio Ambiente, Indústria e Comércio, Turismo e Regularização Fundiária e Gestor do
Fundo do Meio Ambiente

EDUARDO MINORU SAKO

Secretário (a) de Agricultura

MARCIA PEREIRA LIMA

Diretora do ParanatingaPrev

CONTEÚDO

1. Introdução	06
Canais de Comunicação	07
a) Ouvidoria On Line.....	07
b) WhatsApp.....	08
c) E-mail Institucional.....	08
d) Correspondência	08
e) Presencial.....	08
Horário de Atendimento.....	08
“quando?” e “como?” utilizar a Ouvidoria	09
Tipos de Manifestações	09
2. Da Base legal	09
Lei de Criação da Ouvidoria	09
Decreto Regulamentação das Atividades	11
3. Relatório de Gestão	11
Conceito e Base Legal.....	11
Quantidade de manifestações recebidas.....	11
Motivos das manifestações.....	11
Análise dos pontos recorrentes.....	11
Providências adotadas pela administração.....	11
4. Proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias	18
5. Considerações Finais.....	19

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL	09
3	ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL	09
4	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	09
	4.1 Cursos e capacitações	09
	4.2 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria-Geral	10
5	ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA	11
	5.1 Índice de atendimento dos prazos de resposta das demandas	18
6	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	18
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	19

1 INTRODUÇÃO



O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município de Paranatinga, no exercício de 2025, compreendido entre 01.01.2025 e 31.12.2025, bem como demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pela Unidade.

A Ouvidoria Geral é a unidade responsável por receber manifestações sobre atos da Administração Pública considerados lesivos, desonestos ou que contrariem o interesse público, e dar-lhes encaminhamento no âmbito de sua competência visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, economicidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Instituída por meio da Lei n. 2333, de 01 de abril de 2022 que reestruturou a estrutura da Unidade da Ouvidoria do Município nos termos da Lei Federal n. 13.360 de 26 de janeiro de 2017, sendo anteriormente, a Ouvidoria instituída por meio da Lei n. 1402 de 23 de janeiro de 2017, a Ouvidoria Geral tem como Ouvidora a Sra. Yeda Suely Jorge da Silva Simonatto, que assumiu seu exercício em 01 de janeiro de 2017, por meio da Portaria n. 025/2017, reconduzida ao cargo em 11 de abril de 2022, por meio da Portaria 135/2022, publicado no Diário Eletrônico dos Municípios n.º 3961, em 14 de abril de 2022, e reconduzida ao cargo em 03 de novembro de 2025, por meio da Portaria 579/2025, publicado no Diário Eletrônico dos Municípios n.º 4858, 04 de novembro de 2025.

Em atendimento ao art. 14,II e 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 Paranatinga – MT, referente ao período de **janeiro a dezembro de 2025**.

O Relatório contém as informações de forma consolidada, do ano anterior, acerca das manifestações recebidas, e com base nessas informações, apontaremos falhas e apresentaremos sugestões de melhorias para a prestação de serviços públicos.

O presente Relatório ainda indicará o **número de manifestações** recebidas no ano anterior, os **motivos** (tipos), a análise dos **pontos recorrentes** (reiteradas) e as **providências** adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Por fim, após elaboração do presente Relatório, este DEVERÁ ser encaminhado a **autoridade máxima** do órgão (Prefeito Municipal) e disponibilizado integralmente na **internet**, conforme o link abaixo:

<https://ouvidoria.paranatinga.mt.gov.br/Relatorio-estatistico/Relatorios-geral/>

1.1 Canais de Comunicação

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

- a) **On line** através do link **ouvidoria.paranatinga.mt.gov.br/Manifestação/**
- onde o usuário poderá **consultar** uma manifestação já cadastrada:



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?](#)

Consultar
Limpar

- 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 Mato Grosso ▾ **Cidade** Ipiranga do Norte ▾ **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

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

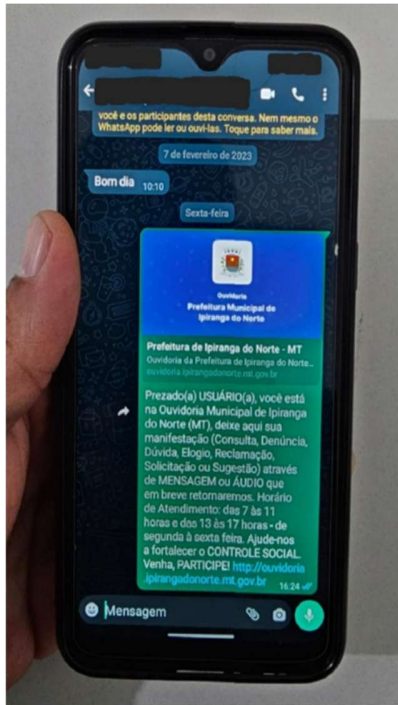
Sua manifestação

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.

Enviar
Limpar

b) Telefone: (66) 9 8154.1643 – WhatsApp.



c) E-mail Institucional:



ouvidoria@paranatinga.mt.gov.br

d) Correspondência:



Av. Brasil – 1090, Centro,
Paranatinga - MT, CEP: 78.870-000

e) Atendimento presencial:



Av. Brasil – 1090, Centro
Paranatinga – MT, CEP: 78.870-000
(Sala da Assessoria Jurídica)

f) Horário de Atendimento:



das 07 às 13 horas
de Segunda à Sexta-feira

"quando?" e "como?" utilizar a Ouvidoria

Toda pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público, é um usuário de serviço público, o qual poderá se manifestar e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação de fiscalização de tais serviços.



1.2. Tipos de Manifestações

De acordo com o Decreto Federal nº 9.492/2018, o Usuário de Serviço Público poderá manifestar através de:

- a) **reclamação** - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- b) **denúncia** - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- c) **elogio** - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- d) **sugestão** - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública;
- e) **solicitação de providências** - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública;
- f) **solicitação de Acesso à Informação e/ou Documentos** – pedido contendo a identificação do requerente e a especificação da informação (art. 9º da Lei Federal n. 12.527/2011).

2 ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA-GERAL

A equipe da Ouvidoria Geral é composta por:

- Yeda Suely Jorge da Silva Simonatto (Ouvidora Geral);
- Rosirei de Almeida Silva dos Santos (Assistente da Ouvidoria Geral).

3 ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA-GERAL

A Ouvidoria Geral localiza-se nas dependências do Prédio da Prefeitura Municipal, dispendo da recepção, sala conjugada com a Assessoria Jurídica do Município.

4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

4.1 Cursos e capacitações

20 e 21/03/2025: OUVIDORIA DAY – CARGA HORÁRIA: 12H

Organização: TCE-MT

Realização: TCE/MT.

17/07/2025: PROJETO TRICONTANDO SOBRE OUVIDORIA – 2ª EDIÇÃO
– CARGA HORÁRIA: 3H

Organização: TCE-MT

Realização: TCE/MT.

18/09/2025: TRICONTANDO SOBRE OUVIDORIA – 3ª EDIÇÃO – CARGA
HORÁRIA: 3H

Organização: TCE-MT

Realização: TCE/MT.

06 e 07/11/2025: OUVIDORIA PÚBLICA NA PRÁTICA – CARGA HORÁRIA:
12H

Organização/Realização: ATAMA MT

11/11/2025: TRICONTANDO SOBRE OUVIDORIA – 4ª EDIÇÃO – CARGA
HORÁRIA: 3H

Organização: TCE-MT

Realização: TCE/MT.

4.2 Atividades técnicas e administrativas da Ouvidoria Geral

- Encaminhamento de Comunicações Internas;
- Tratamento das manifestações recebidas (triagem, encaminhamentos e acompanhamento dos atendimentos);
- Expedição de ofício circular às unidades/secretarias;
- Entrega ao Controlador Interno do Relatório da Ouvidoria Geral do Município de Paranatinga.



5. DECRETO DE REGULAMENTAÇÃO DAS ATIVIDADES

No que se refere a regulamentação das atividades, cumpre informa que o **DECRETO MUNICIPAL N. 2092 DE 07 DE ABRIL DE 2022**, dispôs sobre a **“REGULAMENTA A APLICAÇÃO DA LEI FEDERAL N.º 13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, E INSTITUI O SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL DE PARANATINGA - MT E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**



5.1 Relatório de Gestão

Conceito e Base Legal



Compete as ouvidorias, com vistas à realização de seus objetivos, elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações acerca manifestações encaminhadas por 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 deverá 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 de Gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

5.2 Status das Manifestações

Recebida a manifestação, a Ouvidoria procede a análise prévia e, se necessário, a encaminha às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

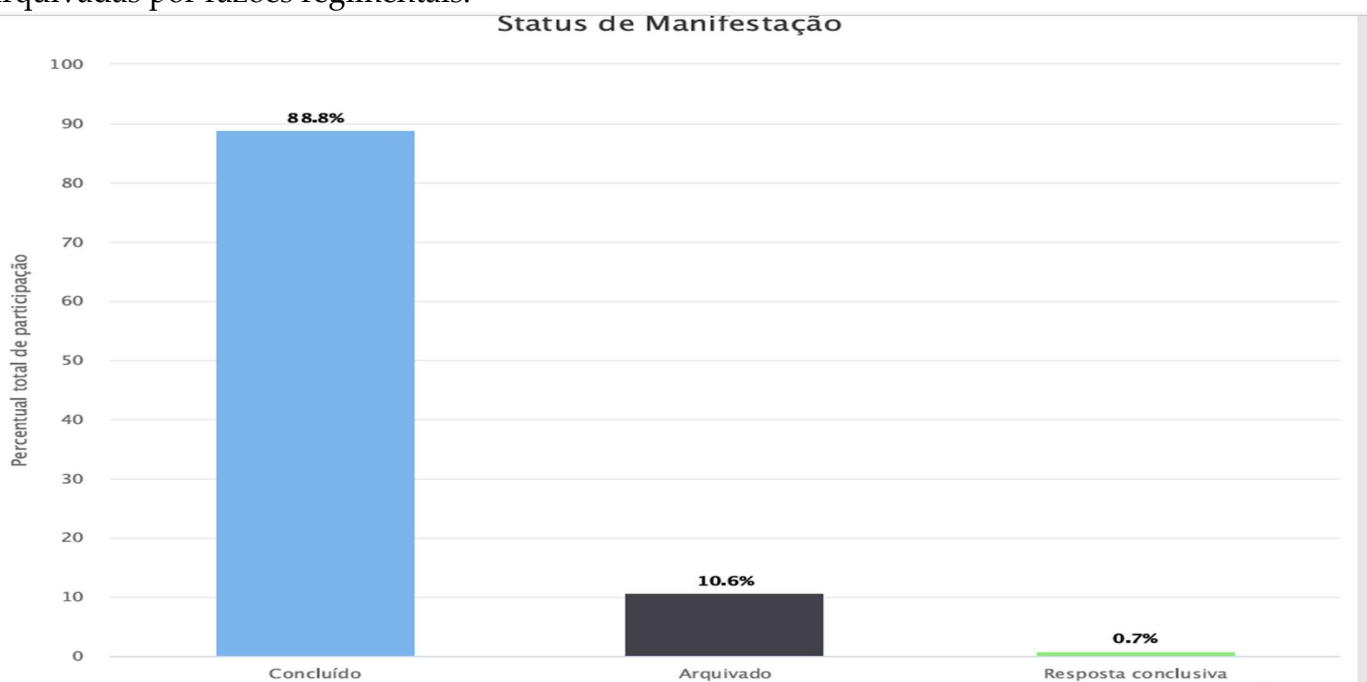
Cumprir informar que a Decisão Administrativa Final é o ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

6. ESTATÍSTICAS DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

No decorrer do ano de 2025, a Ouvidoria Geral, em sua atuação via WhatsApp (66 98154-1643), registrou a entrada de 518 (quinhentas e dezoito) novas demandas. Estas solicitações foram interpostas por um público diversificado, abrangendo cidadãos, servidores públicos, pessoas jurídicas e entidades jurisdicionadas em busca de resoluções institucionais. No que tange à resolutividade do período, o órgão processou um volume total de 706 manifestações (somatória de novos casos e passivos anteriores), das quais:

- 631 (seiscentas e trinta e uma) foram devidamente concluídas, culminando na emissão de Decisões Administrativas Finais e no envio da respectiva Resposta Conclusiva ao usuário;
- 75 (setenta e cinco) foram objeto de arquivamento.

Em termos percentuais, o desempenho da unidade reflete um alto índice de eficiência: 89% do volume total processado foi finalizado com decisão de mérito, enquanto 11% das manifestações foram arquivadas por razões regimentais.



A Ouvidoria Geral do Município de Paranatinga, no cumprimento de suas atribuições legais e institucionais, apresenta este **Relatório de Gestão Anual**, consolidando as atividades, dados

estatísticos e avanços alcançados no exercício de 2025. Este documento atende às exigências do **Art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos)**, reafirmando o compromisso com a transparência e a eficiência administrativa.

No último biênio, observou-se uma transformação significativa no alcance dos serviços de Ouvidoria. O volume de interações registrou um salto expressivo, saltando de **317 atendimentos em 2024 para 711 em 2025**, assim a Ouvidoria Geral registrou um crescimento expressivo em suas atividades.

Este aumento de **124,3%** reflete não apenas uma maior confiança da população nos canais oficiais, mas também uma ampliação da capacidade de processamento da unidade.

Comparativo e Distribuição das Demandas

O salto quantitativo reflete não apenas o aumento da confiança da população, mas também a melhoria na capacidade operacional do setor. Abaixo, detalhamos a composição dos atendimentos de 2025:

Tipo de Demanda	Quantidade (2025)	Representatividade (%)
Reclamações	308	43,3%
Solicitações	166	23,3%
Denúncias	124	17,4%
Consultas	53	7,5%
Elogios	48	6,8%
Dúvidas	11	1,5%
Sugestão	1	0,2%
Total Geral	711	100%

O crescimento superior ao dobro da demanda em relação ao ano anterior é um marco para a administração. Este resultado é fruto direto de uma decisão estratégica da gestão: lotar mais uma servidora na Ouvidoria Geral como **Assistente de Ouvidoria**.

A alocação de recursos humanos qualificados permitiu que a Ouvidoria saísse de um estado de saturação para um modelo de alta produtividade. O fortalecimento da equipe foi o catalisador necessário para que o órgão pudesse exercer sua função primordial de ser o elo entre a administração pública e o munícipe.

É fundamental destacar que o expressivo aumento no volume de atendimentos (que mais que dobrou em relação a 2024) foi possível graças ao suporte da gestão atual.

O marco de dobrar a capacidade de atendimento foi viabilizado pela decisão estratégica da gestão municipal em lotar uma nova servidora na função de **Assistente de Ouvidoria**.

O suporte desta nova colaboradora foi o diferencial necessário para absorver a demanda reprimida, otimizar o tempo de resposta e elevar a qualidade técnica dos registros. A transformação do "ouvir" em Paranatinga é hoje uma realidade palpável, consolidando a transparência e a participação democrática.

A inclusão de novos colaboradores não apenas otimizou o tempo de resposta, mas elevou a qualidade do atendimento, garantindo que cada cidadão receba a devida atenção em suas demandas,

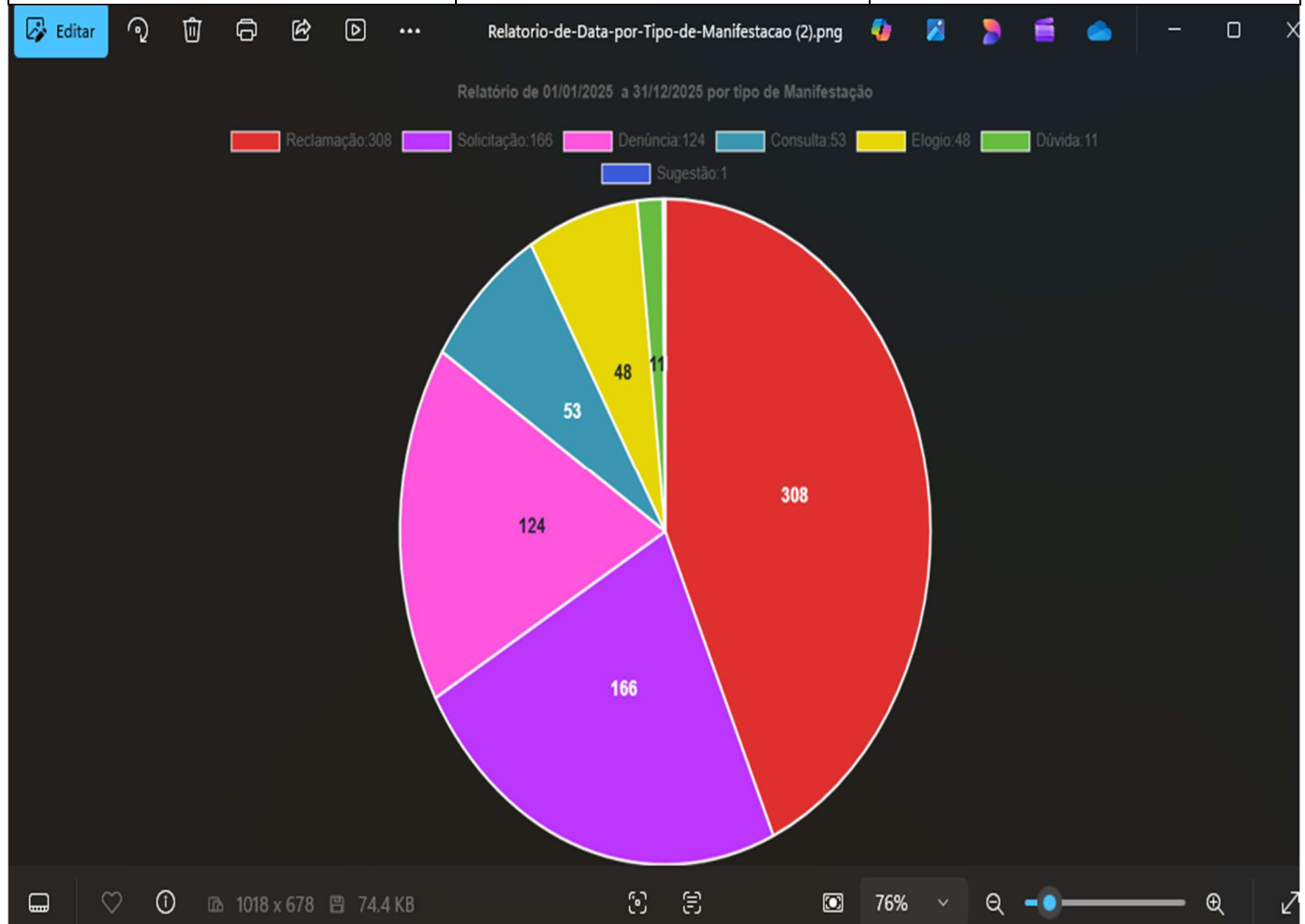
consolidando a transparência e a participação democrática em nosso município.

O marco de dobrar a capacidade de atendimento foi viabilizado pela decisão estratégica da gestão municipal em lotar uma nova servidora na função de **Assistente de Ouvidoria**.

O suporte desta nova colaboradora foi o diferencial necessário para absorver a demanda reprimida, otimizar o tempo de resposta e elevar a qualidade técnica dos registros. A transformação do "ouvir" em Paranatinga é hoje uma realidade palpável, consolidando a transparência e a participação democrática.

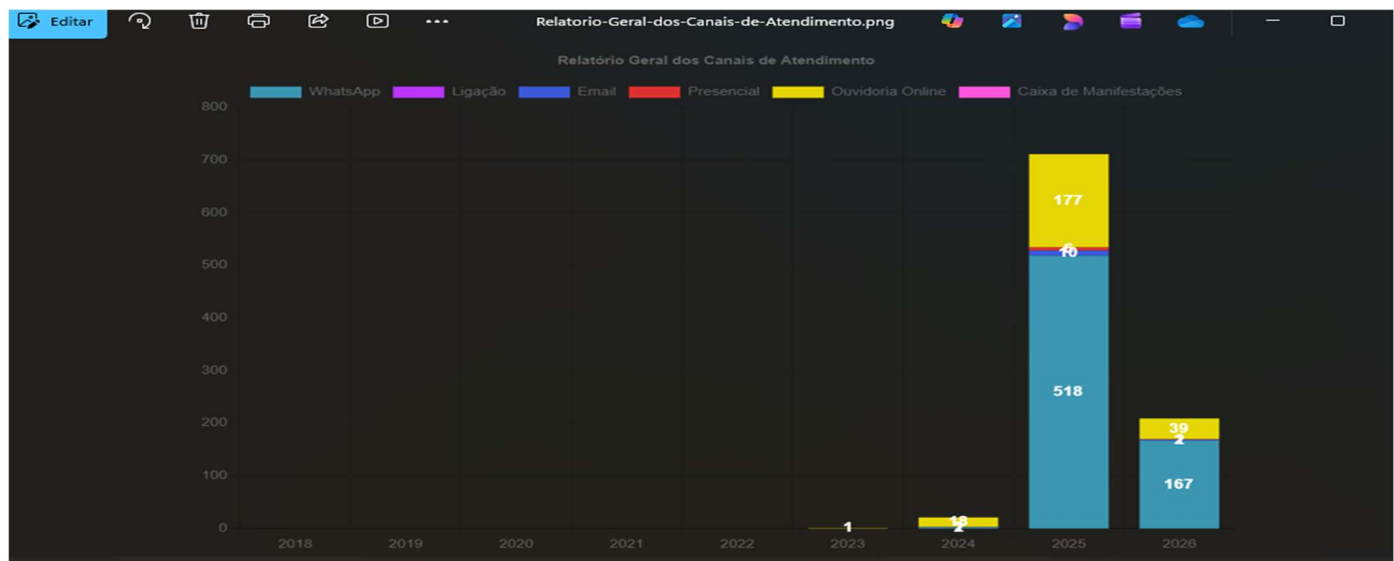
Observa-se no gráfico a seguir do relatório por tipo de manifestação recebida pelo link <https://ouvidorias.mpxcuiaba.com.br/admin/Ouvidoria-Relatorios-3/> da Ouvidoria Geral em 2025 foram da assim:

Tipo de Demanda	Quantidade (2025)	Representatividade (%)
Reclamações	308	43,3%
Solicitações	166	23,3%
Denúncias	124	17,4%
Consultas	53	7,5%
Elogios	48	6,8%
Dúvidas	11	1,5%
Sugestão	1	0,2%
Total Geral	711	100%



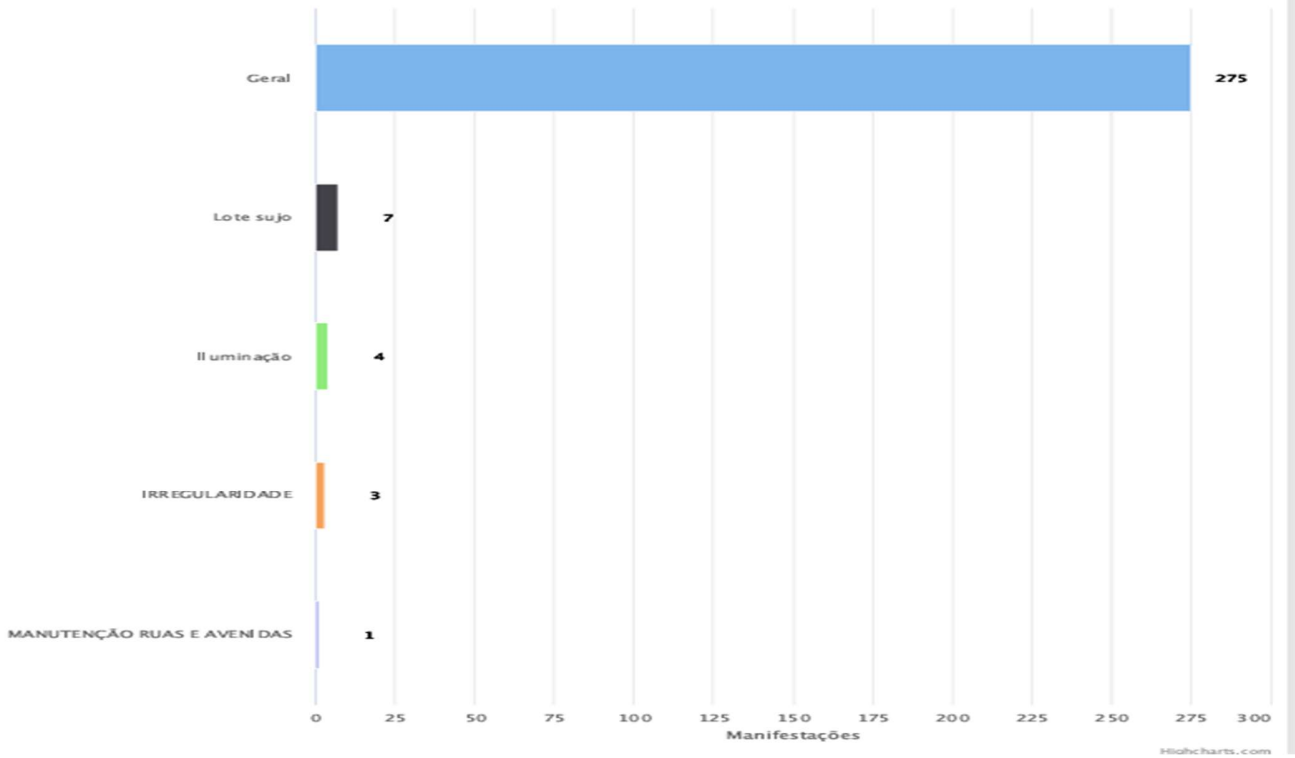
Observa-se no gráfico a seguir do relatório geral dos canais de atendimento n link <https://ouvidorias.mpxcuiaba.com.br/admin/Ouvidoria-Relatorios-3/> da Ouvidoria Geral em 2025 foram da assim:

Tipo de Demanda	Quantidade (2025)	Representatividade (%)
Whatsapp	518	72,86%
Ouvidoria Online	177	24,89%
E-mail	10	1,41%
Presencial	6	0,84%
Ligação	0	0,00%
Total Geral	711	100%



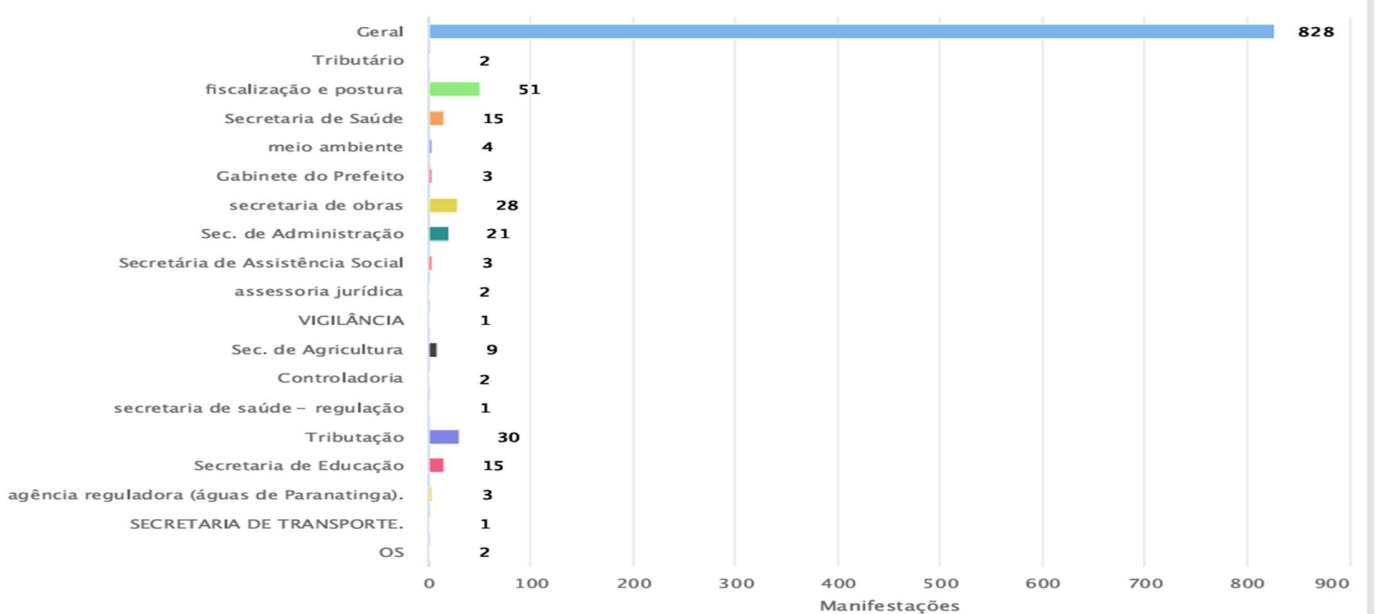
Observa-se nos gráficos a seguir em relação aos assuntos dos manifestantes recebidas pelo link <https://ouvidorias.mpxcuiaba.com.br/admin/Ouvidoria-Relatorios-3/> da Ouvidoria Geral em 2025:

Relatório de Assuntos dos Manifestantes de de 01/01/2025 a 31/12/2025

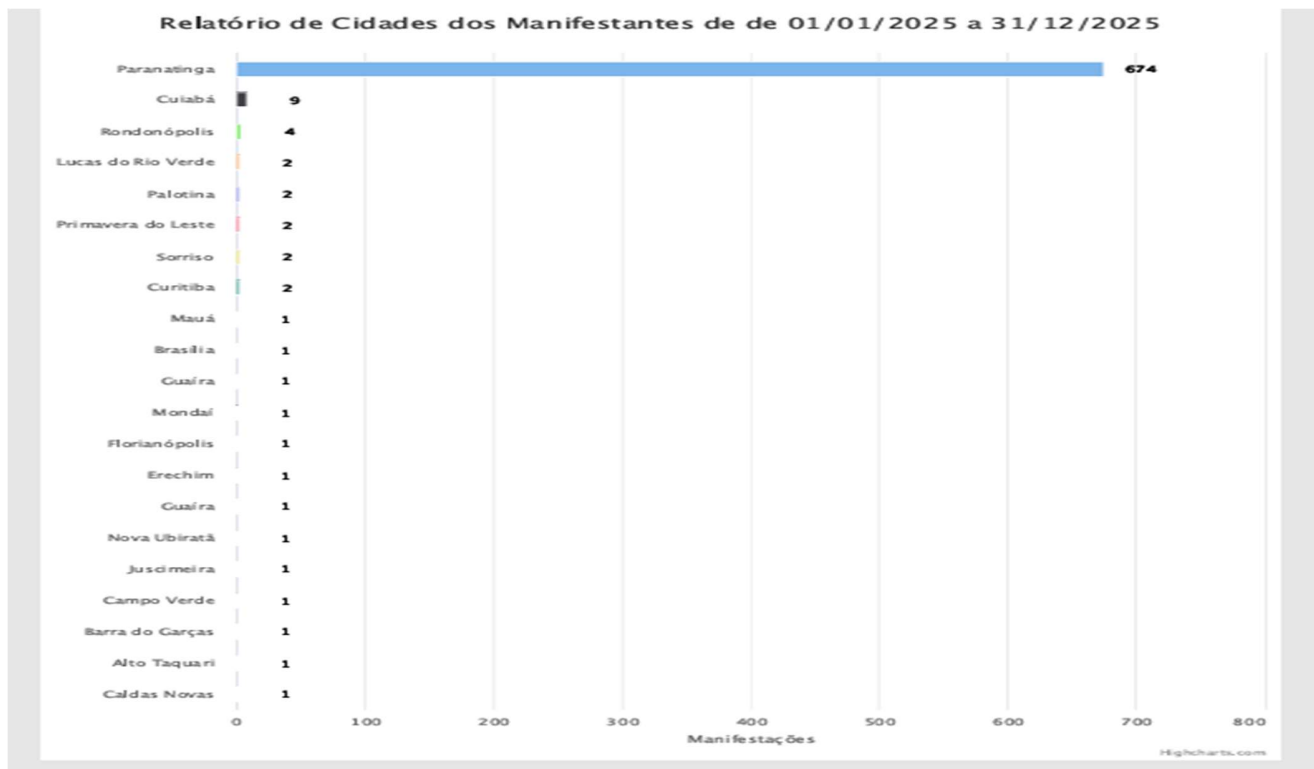


Observa-se nos gráficos a seguir em relação as categorias das manifestações de todos os anos recebidas pelo link <https://ouvidorias.mpxcuiaba.com.br/admin/Ouvidoria-Relatorios-3/> da Ouvidoria Geral em 2025:

Relatório de Categorias das Manifestações de Todos os Anos

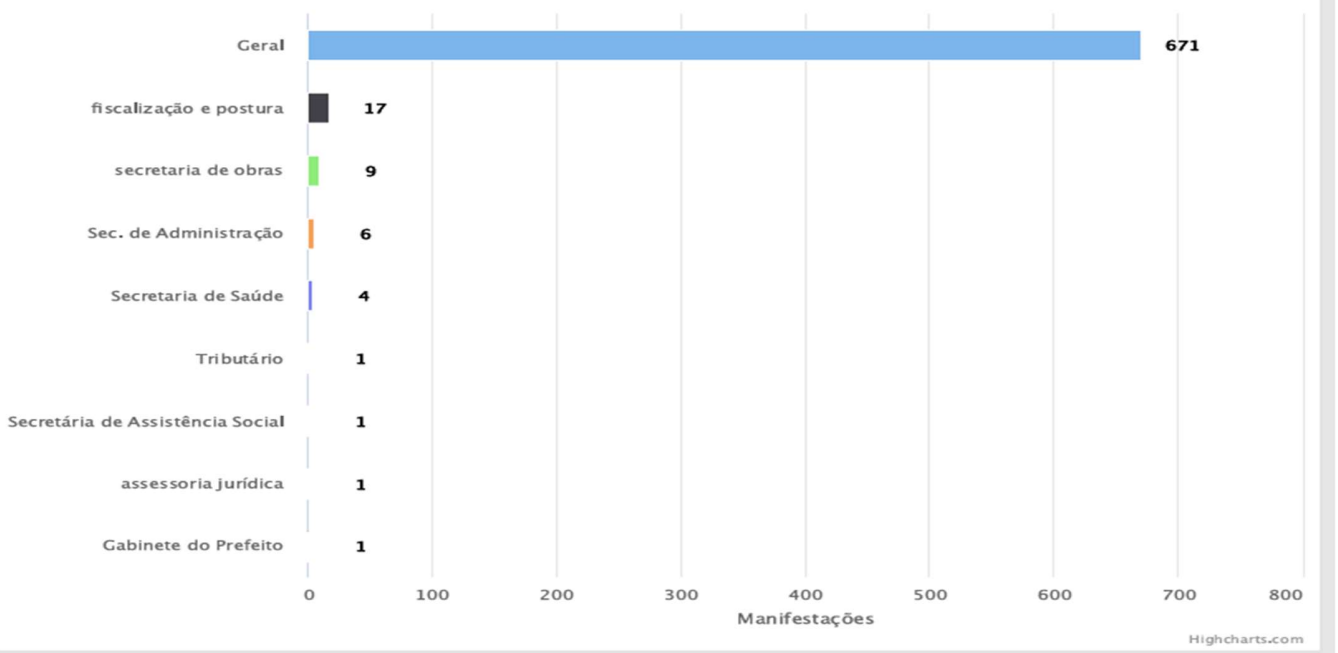


Observa-se nos gráficos a seguir em relação aos manifestantes recebidas pelo link <https://ouvidorias.mpxcuiaba.com.br/admin/Ouvidoria-Relatorios-3/> da Ouvidoria Geral em 2025:

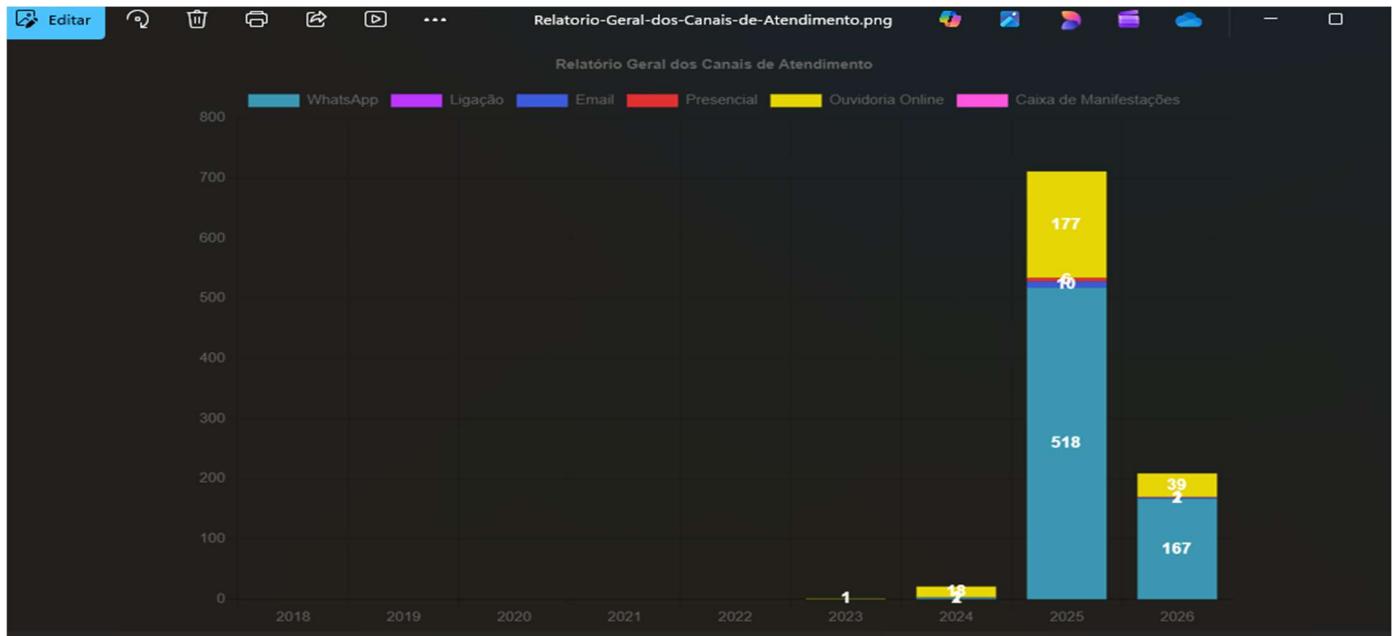


Observa-se nos gráficos a seguir em relação aos setores/departamentos das manifestações recebidas pelo link <https://ouvidorias.mpxcuiaba.com.br/admin/Ouvidoria-Relatorios-3/> da Ouvidoria Geral em 2025:

Relatório de Setores/Departamentos das Manifestações de de 01/01/2025 a 31/12/2025



Cumprir mencionar, que o canal mais utilizado para envio de manifestações a esta Ouvidoria Geral foi o canal de Ouvidoria *whatsApp* n. 66.98154.1643 recebeu 518 (quinhentos e dezoito).



6.1 Índice de atendimento dos prazos de resposta das demandas

Visando melhorar o atendimento prestado pela Unidade ao cidadão, a Ouvidoria Geral estabeleceu como meta para 2025 que fossem respondidas dentro do prazo legal, de acordo com o estabelecido na Lei n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa

do Usuário dos Serviços Públicos).

As denúncias e demais procedimentos recebidos por esta Ouvidoria Geral foram respondidos no prazo. Por fim, quanto às manifestações relacionadas a dúvidas, solicitações, reclamações, críticas, elogios e sugestões, esta Ouvidoria Geral foram todos encaminhados.

6.2 Índice de Satisfação do Usuário

Em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, bem como visando avaliar continuamente e melhorar o atendimento prestado pela unidade ao cidadão, a Ouvidoria Geral estabeleceu como meta para 2025 a satisfação inicial.

Após avaliação dos resultados obtidos no exercício de 2025, constata-se que a pesquisa foi satisfatória na maioria dos pontos avaliados na pesquisa de satisfação inicial, porém precisa melhorar a prestação do serviço para chegar a excelência e o usuário buscar os serviços da Ouvidoria Geral.

Diante dos apontamentos, esta Ouvidoria Geral adotará providências quanto as sugestões recebidas, avaliará as críticas e adotará providências visando a melhor prestação de serviço ao usuário, bem como comunicará à Gestão quanto aos apontamentos.

INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL E CAPACITAÇÃO

No último biênio, a Ouvidoria Geral vivenciou uma transformação sem precedentes em seu alcance e capacidade resolutiva. O volume de interações registrou um salto expressivo, conforme demonstrado abaixo:

- **Atendimentos em 2024:** 317
- **Atendimentos em 2025:** 711
- **Crescimento Percentual:** 124,3%

Este incremento superior ao dobro da demanda não é um dado isolado; ele reflete a **recuperação da confiança do cidadão** nos canais oficiais e a percepção de que a Ouvidoria é um instrumento eficaz para o exercício da cidadania.

O salto quantitativo e qualitativo foi viabilizado por uma decisão estratégica da gestão atual: a ampliação do quadro funcional com a lotação de uma **Assistente de Ouvidoria**.

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Geral manteve estreita colaboração com o **Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE-MT)**, para aprimorar o suporte técnico e a conformidade legal, a. Durante o exercício de 2025, a equipe participou ativamente de:

- **Capacitações Técnicas:** Cursos, webinars e *lives* voltados às boas práticas de controle social.

- **Intercâmbio de Gestão:** Colaboração com outras ouvidorias estaduais e municipais para o alinhamento aos termos da **Lei 16.630/2017**.
- **Revisão de Fluxos:** Implementação de novos mapeamentos de atividades para reduzir o tempo de resposta e aumentar a assertividade das análises.

Para o próximo ciclo, a meta é consolidar a Ouvidoria como um órgão de inteligência estratégica, atuando com independência, agilidade e proximidade. O plano de ação para 2026 inclui:

1. **Monitoramento Especializado:** Implementação de pesquisas de satisfação específicas em áreas críticas, como a **distribuição de merendas escolares** e a **entrega de medicamentos**.
2. **Participação Direta:** Instalação física de "Caixinhas de Sugestões" em diversos setores municipais para alcançar o cidadão que não utiliza canais digitais.
3. **Conselho de Usuários:** Constituição formal do **Conselho dos Usuários do Município**, garantindo a participação popular prevista em lei.
4. **Fortalecimento Digital:** Divulgação e implementação de normativas que regulamentem a transparência ativa em parceria com o TCE-MT.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para o próximo ciclo, a Ouvidoria Geral de Paranatinga projeta os seguintes avanços:

- **Pesquisa de Satisfação:** Implementação em setores críticos, como a distribuição de merendas e medicamentos.
- **Acessibilidade:** Instalação de "Caixinhas de Sugestões" físicas nos setores municipais.
- **Conselho de Usuários:** Instituição formal do conselho para aproximar o cidadão da gestão pública.

A transformação do atendimento público em Paranatinga é hoje uma realidade palpável. A Ouvidoria Geral manifesta seu profundo agradecimento à gestão pelo apoio contínuo e pela visão sensível ao fortalecer o setor com recursos humanos qualificados. Este investimento reflete diretamente na consolidação da democracia e na eficiência dos serviços prestados à nossa comunidade.

Por todo o exposto, submeto a Vossa Excelência este Relatório de Gestão Anual de 2025 para a devida publicidade e arquivamento.

É o nosso relatório.

Ouvidoria Geral do Município de Paranatinga de Mato Grosso, 02 de abril de 2026.

YEDA SUELY JORGE DA SILVA SIMONATTO
Ouvidora Geral
Portaria 579/2025