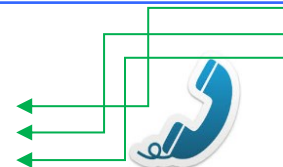




MUNICÍPIO DE PARANAÍTA/MATO GROSSO
OUVIDORIA MUNICIPAL

0800 642 2748

<http://www.paranaita.mt.gov.br/Secretaria/Ouvidoria-municipal/>



Ouvidoria Municipal/Sistema de Informação ao Cidadão-SIC

Ofício nº. 005/2026

Paranaíta/MT, 2 de fevereiro de 2026

AOS CUIDADOS

Unidade de Controle Interno

C/c Prefeito Municipal

Relatório anual exercício 2025

Período: 01/01/2025 a 31/12/2025

O Ouvidor Chefe no uso de suas atribuições vem por meio deste apresentar de modo sistemático os atendimentos desta Unidade de Ouvidoria para exercício de 2025.

Cumpre orgulhosamente informar que todas as manifestações foram respondidas, várias ações foram tomadas em favor da população que assegurou seu direito de forma rápida utilizando o canal da Ouvidoria..

No ano de 2025 foram registrados 150 manifestações.

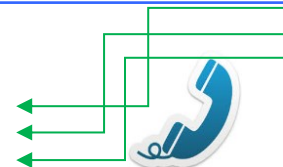
Tivemos até o momento:



MUNICÍPIO DE PARANAÍTA/MATO GROSSO
OUVIDORIA MUNICIPAL

0800 642 2748

<http://www.paranaíta.mt.gov.br/Secretaria/Ouvidoria-municipal/>



- A. 95 registros de manifestações pelo WhatsApp :
- B. 9 requerimentos; (Ministério Público e empresas, buscando informações quanto aos processos Licitatórios e pagamentos)
- C. 22 manifestações que utilizaram o sistema Fala-BR (site)
- D. 08 – Pelo e-mail da ouvidoria
- E. 06 – Presenciais
- F. 10 -Telefone

Nenhuma manifestação denunciou fatos sobre licitação ou contratos, resumindo-se em apenas três aspectos:

- 1 – Prestação de serviço público
- 2 – Comportamento de servidores no atendimento.
- 3 – Requerimento de Informações.

Da distinção das manifestações

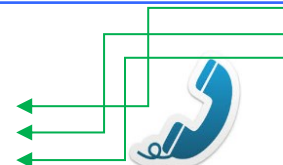
Descrição	comentário
Prestação de serviço público	Está classificado na deficiência da prestação de serviço de maneira difusa, não podendo individualizar a responsabilidade.
Comportamento de servidores no atendimento	Se apresenta em atos individualizados de servidores no atendimento ao público ou no



MUNICÍPIO DE PARANAÍTA/MATO GROSSO
OUVIDORIA MUNICIPAL

0800 642 2748

<http://www.paranaíta.mt.gov.br/Secretaria/Ouvidoria-municipal/>



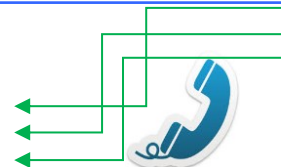
	comportamento diário dentro da unidade de prestação de serviço.
Conduta do cidadão	Se enquadra no abuso do direito em avançar os limites do bom convívio necessitando da intervenção estatal para que se amolde a responsabilidade de bons costumes e convivência pacífica.
Requerimento de Informações	Todos os pedidos pertinentes a fatos não encontrados nas páginas aberta ao público, ou solicitações de documentos, fazendo assim o caminho mais rápido entre o usuário e Poder Público
Elogio	Agradecimento e oportunidade para externar a experiência com serviço público



MUNICÍPIO DE PARANAÍTA/MATO GROSSO **OUVIDORIA MUNICIPAL**

0800 642 2748

<http://www.paranaíta.mt.gov.br/Secretaria/Ouvidoria-municipal/>



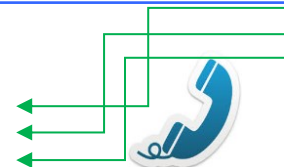
- Foram sobre serviços (questionamento sobre prestação de serviços nas áreas urbanas e rurais, solicitação de limpeza de lotes particulares, empresa terceirizada, buracos entre outros)
- As demais manifestações foram devido ao comportamento do servidor no ato do atendimento, situação em que o munícipe não ficou contente e registrou sua indignação, total de 16 manifestações.
- Não houve questionamento do Ministério Público direcionado a Ouvidoria
- Houve questionamentos em áreas diferentes, auxiliando encontrar os documentos no site do município.
- Não tivemos nenhuma denúncia que fosse motivo de investigação;
- Em todas as manifestações são encaminhados ofício para secretaria responsável para providências, ou são realizados diligência pelo ouvidor no intuito de responder rapidamente e satisfatoriamente ao usuário.
- Todas as manifestações retornaram resposta ao usuário, todavia a grande maioria que utiliza o Sistema Fala BR, são realizadas de forma anônimas dificultando o *feedback* para saber da satisfação do atendimento.
- O controle de prazo é realizado de forma automática no sistema sendo 30 dias, entre o recebimento e a resposta da manifestação.
- O acesso para o cidadão fica em destaque na página do município.
- Com o retorno das reuniões, este ouvidor se faz presente para falar sobre ouvidoria e indicar os caminhos de acesso.
- O sistema utilizado é o Fala BR, mantido pelo Governo Federal, sem custo aos cofres públicos.



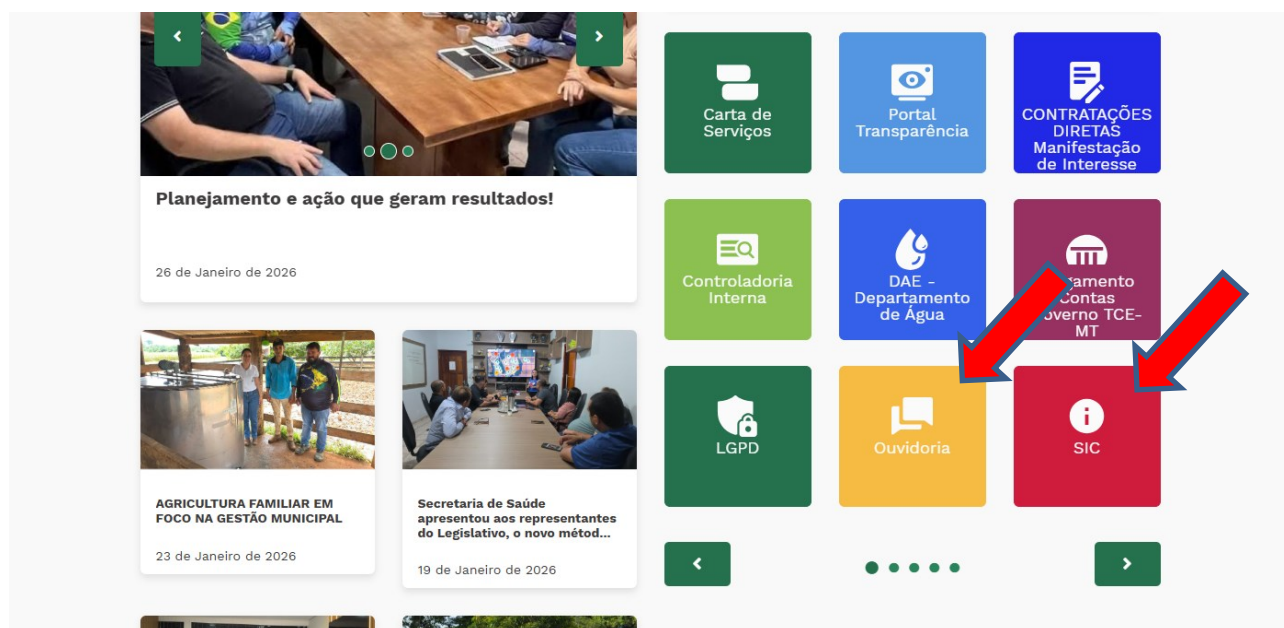
MUNICÍPIO DE PARANAÍTA/MATO GROSSO OUVIDORIA MUNICIPAL

0800 642 2748

<http://www.paranaita.mt.gov.br/Secretaria/Ouvidoria-municipal/>



- Havendo qualquer ato relevante que mereça urgência o ouvidor independente de horário ou dia útil encaminha a demanda para a secretaria responsável.
- O aplicativo WhatsApp fica instalado no Celular do Ouvidor de forma que muitas vezes a resposta é imediata independente do horário
- Utilizamos ainda os canais de telefones, forma presencial, e-mail da ouvidoria e até mesmo o celular do ouvidor, pois trata-se de município pequeno e o convívio com os habitantes em palestras e no dia a dia, nos associa ao cargo.

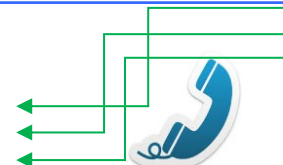




MUNICÍPIO DE PARANAÍTA/MATO GROSSO OUVIDORIA MUNICIPAL

0800 642 2748

<http://www.paranaita.mt.gov.br/Secretaria/Ouvidoria-municipal/>



Quando clica no ícone para registrar a manifestação e automaticamente direcionada para pagina <https://falabr.cgu.gov.br/publico/mt/Paranaita/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Secretaria de SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O Secretario Downloads Normativas Notícias



Chefe da Ouvidoria/SIC Municipal
Ouvidor/e-SIC: Sr. Juliano Ricardo Schavaren
Atendimento 24 Horas no e-mail: ouvidoria@paranaita.mt.gov.br
Telefone/WhatsApp: (66)3563-2717 (24 horas).
Endereço: AVENIDA ALCEU ROSSI Nº 300 - CENTRO
www.paranaita.mt.gov.br/
Acesse para mais informações:
<https://www.paranaita.mt.gov.br/Fale-Conosco/>

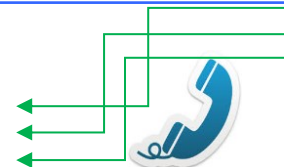
Dos Prazos:



MUNICÍPIO DE PARANAÍTA/MATO GROSSO OUVIDORIA MUNICIPAL

0800 642 2748

<http://www.paranaíta.mt.gov.br/Secretaria/Ouvidoria-municipal/>



gov.br

Controladoria-Geral
da União

Início

Tratar Manifestações

Configurações

Usuários

Relatórios

Tarjamento de documentos PDF

🔍

🔗

🌐

JULIANO
Gestor -

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação



Bem-vindo à plataforma integrada de ouvidoria e acesso à informação

Registrar Manifestação
para o Cidadão

Tratar Manifestações

Configurações

Usuários

Meu Usuário

Encaminhamentos de
Manifestações

Resposta às Pesquisas
de Satisfação

Assistente virtual -
Fabi

Tarjamento de
documentos PDF

Prefeitura - Paranaíta/MT

✖ Fora do Prazo

Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 1
Comunicações: 0

🕒 Expira Hoje

Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
Comunicações: 0

✅ No prazo

Manifestações de Ouvidoria: 0
Denúncias: 0
Comunicações: 0

<https://falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx>

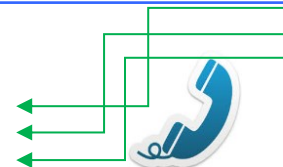
- As manifestações sem registro de e-mail, a resposta não retorna ao usuário por falta de e-mail ou telefone ficando apenas depositado no sistema.
- Todavia deixa o usuário mais livre para registrar sua manifestação na certeza que não haverá identificação.
- Porém se o usuário apresentar a número do protocolo nesta unidade informaremos a resposta obtida.
- Considerando os alertas habilitados nos sites de recebimento, o ouvidor recebe **24 horas as manifestações** registradas e caso de urgência emergência poderá acionar o responsável para atendimento da manifestação.



MUNICÍPIO DE PARANAÍTA/MATO GROSSO **OUVIDORIA MUNICIPAL**

0800 642 2748

<http://www.paranaíta.mt.gov.br/Secretaria/Ouvidoria-municipal/>



Os canais de atendimento são:

- 1 - Site fala BR <https://falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx>
- 2- Canal pelo atendimento do Telefone da Prefeitura 66 3563 2700 ramal ouvidoria
- 3 - Presencial na sala da ouvidoria, isolada de outros departamentos com atendimento presencial para ouvir e relatar a vontade do manifestante, o atendimento é personalíssimo não havendo mais ninguém na sala.
- 4 - Através do site da prefeitura de Paranaíta/MT.
- 5 - Através Do telefone 0800 6422748 – divulgada amplamente nos panfletos e adesivos de todos os veículos da prefeitura.
- 6 - De maneira informal os usuários ligam direto no telefone do Ouvidor que por ser cidade pequena, todos já conhecem e acabam ligando.



OUVIDORIA DE PARANAÍTA MT Zip
OUVIDORIA DE PARANAÍTA MT
Registração sem taxa honorária

- 7 – WhatsApp - 66 3563-2717

- 7 - Buscamos facilitar o máximo para o acesso do usuário ao sistema.

Registre-se que nenhuma denúncia grave, fatos de corrupção ou desvio foi apresentada.



MUNICÍPIO DE PARANAÍTA/MATO GROSSO
OUVIDORIA MUNICIPAL

0800 642 2748

<http://www.paranaita.mt.gov.br/Secretaria/Ouvidoria-municipal/>

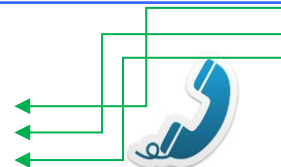
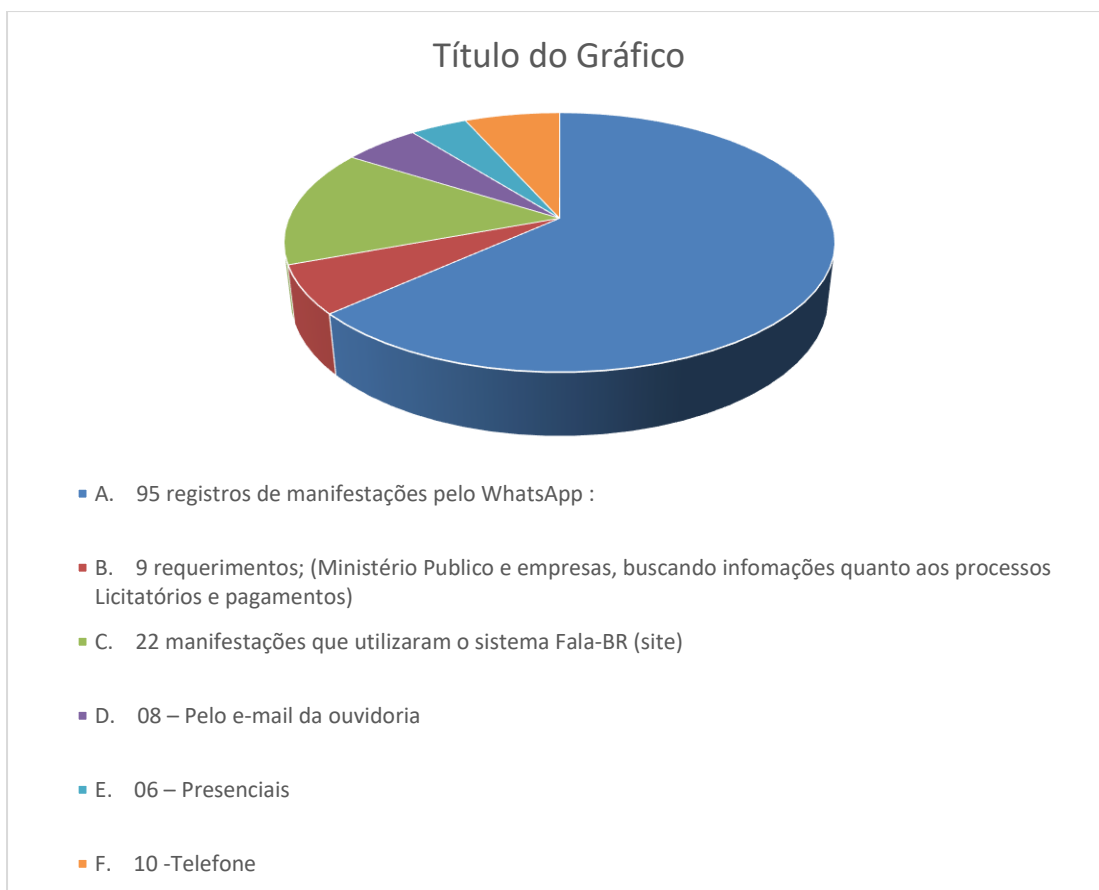


Gráfico:

Dados:



É o que tínhamos a relatar.

Juliano Ricardo Schavaren
Chefe da Ouvidoria Municipal/SIC