



CAMÂRA MUNICIPAL DE  
ARAGUARI

# 2024 RELATÓRIO ANUAL

**ELABORADO & APRESENTADO POR**

DANILO BORGES DOS SANTOS MARTINS

☎ (34) 3249-1100

✉ [ouvidoria@araguari.mg.leg.br](mailto:ouvidoria@araguari.mg.leg.br)

🌐 [www.araguari.mg.leg.br](http://www.araguari.mg.leg.br)

# A Ouvidoria em 2024

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari cumpre um papel fundamental como ponte entre a comunidade e o Poder Legislativo. Em 2024, alcançamos importantes avanços no fortalecimento do relacionamento com a população e na eficácia do tratamento das demandas recebidas.

Este relatório anual apresenta de forma detalhada as atividades realizadas, os desafios superados, as ações implementadas para solucionar problemas identificados e os planos para o futuro, reafirmando nosso compromisso com a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.



## Metodologia



A classificação das demandas recebidas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari em 2024 foi realizada com base em critérios específicos, organizados de acordo com a natureza e o objetivo de cada manifestação. Essa sistematização permitiu maior eficiência no tratamento e encaminhamento das solicitações, além de garantir um registro detalhado e confiável. Os critérios utilizados foram:



### Orientações

Incluem casos em que a Ouvidoria identificou e indicou aos cidadãos o canal ou o órgão mais adequado para o atendimento do problema relatado. Em 2024, a maior parte das orientações esteve relacionada a solicitações de serviços prestados pela Prefeitura, reforçando a importância da Ouvidoria como mediadora e guia no acesso a serviços públicos.



### Solicitações

Compreendem demandas específicas enviadas à Ouvidoria para obtenção de informações ou serviços diretamente relacionados às suas competências. Esse tipo de demanda destacou a relevância do canal para atender às necessidades pontuais da população.



### Denúncias

Incluem informações sobre possíveis ilegalidades em serviços públicos, práticas administrativas ou ações de agentes públicos. As denúncias foram tratadas com sigilo e seriedade, sendo encaminhadas aos órgãos competentes para apuração e providências.



### Reclamações

Referem-se a queixas relacionadas à qualidade dos serviços públicos, possíveis irregularidades ou ao atendimento recebido pela população. Este tipo de demanda foi essencial para identificar pontos críticos e promover ações corretivas.



### Elogios

Envolvem manifestações de reconhecimento e valorização por serviços ou iniciativas positivas realizadas pelo Legislativo ou por órgãos relacionados. Esses registros são importantes para destacar práticas de excelência e estimular melhorias contínuas.



### Pedidos de Acesso à Informação (LAI)

Incluem solicitações feitas com base na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), visando a obtenção de dados públicos de interesse dos cidadãos. Essas demandas reforçam o compromisso com a transparência e o direito à informação.

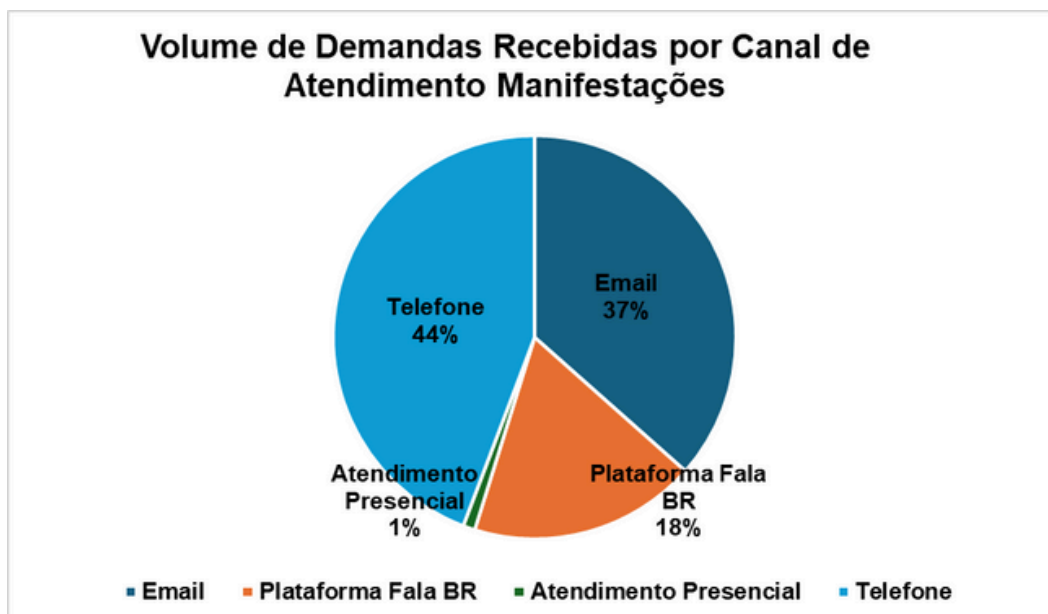
# Dados Consolidados de 2024

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari registrou um aumento expressivo no volume de manifestações em 2024, refletindo tanto o crescimento do reconhecimento da Ouvidoria pela população quanto desafios pontuais enfrentados no período. A seguir, apresentamos a consolidação das demandas recebidas, classificadas por canal de atendimento e tipo de solicitação.

## 1. Volume de Demandas Recebidas por Canal de Atendimento

Para garantir o acesso da população, a Ouvidoria disponibiliza diferentes canais de comunicação. Em 2024, os registros foram distribuídos da seguinte forma:

- **E-mail:** 38 manifestações (36,54%)
- **Plataforma Fala.BR:** 19 manifestações (18,27%)
- **Atendimento Presencial:** 1 manifestação (0,96%)
- **Telefone:** 46 manifestações (44,23%)

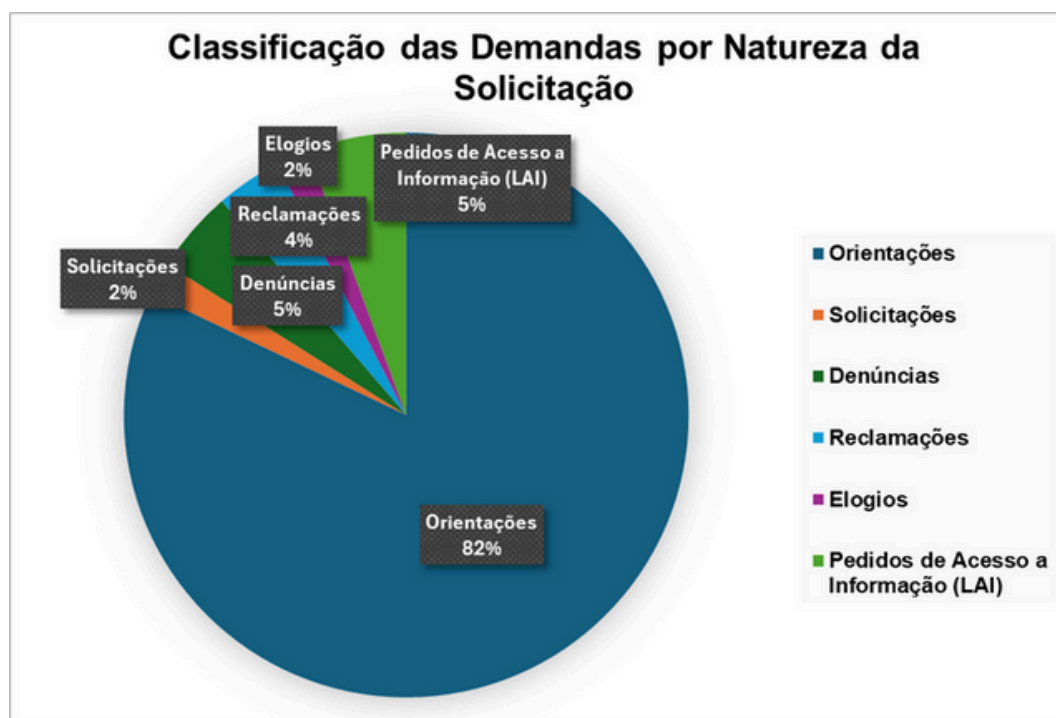


O telefone foi o canal mais utilizado, correspondendo a quase metade das demandas registradas. Esse aumento foi influenciado por problemas técnicos nos telefones das secretarias da Prefeitura e por um erro de indexação no Google, que direcionava indevidamente contatos municipais para a Ouvidoria da Câmara.

## 2. Classificação das Demandas por Natureza da Solicitação

As manifestações recebidas foram categorizadas conforme sua natureza e objetivo. Os dados mostram a seguinte distribuição:

- **Orientações:** 87 registros (83,65%)
- **Solicitações:** 2 registros (1,92%)
- **Denúncias:** 5 registros (4,81%)
- **Reclamações:** 4 registros (3,85%)
- **Elogios:** 2 registros (1,92%)
- **Pedidos de Acesso à Informação (LAI):** 6 registros (5,77%)

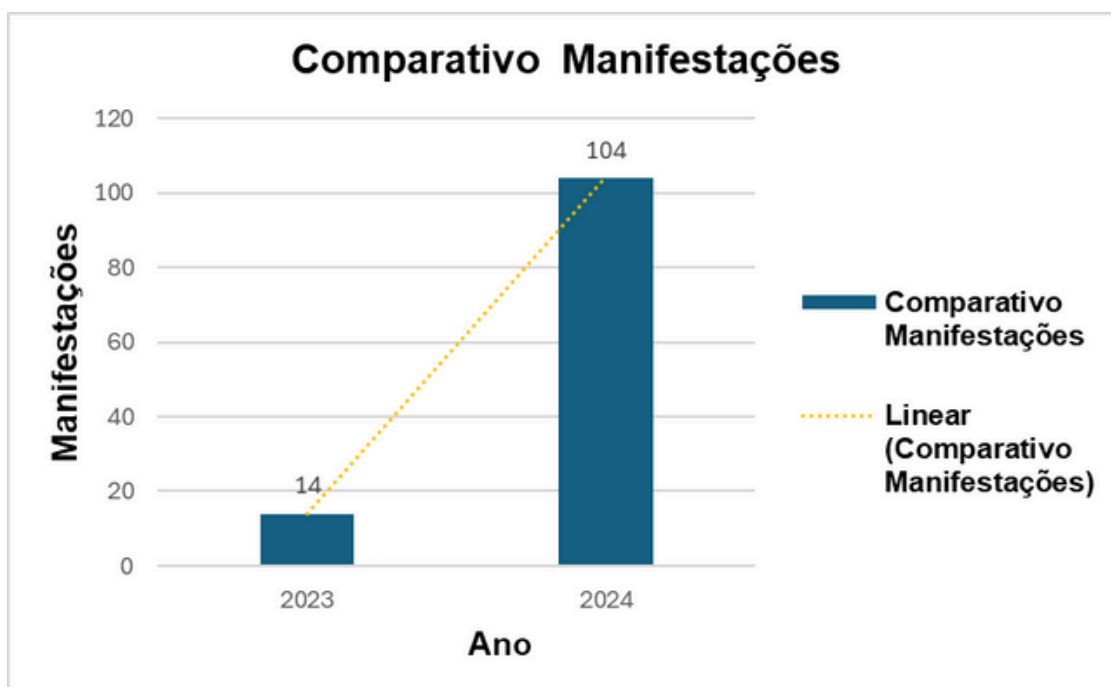


A predominância das orientações reforça o papel da Ouvidoria como um canal de direcionamento da população para os órgãos competentes, especialmente no que se refere a serviços municipais. Já as denúncias e reclamações evidenciam a necessidade de aprimorar a comunicação institucional e o atendimento ao cidadão.

### 3. Comparativo com 2023

O número total de manifestações cresceu significativamente em relação ao ano anterior:

- **2023:** 14 manifestações
- **2024:** 104 manifestações
- **Variação:** +642,86%



Esse aumento foi impulsionado não apenas pelo erro no direcionamento dos contatos da Prefeitura, mas também por um maior reconhecimento da Ouvidoria como canal legítimo de comunicação entre a população e o Legislativo. A ampliação da visibilidade do serviço, aliada a um crescimento da participação cidadã, reforça a necessidade de estratégias para otimizar o fluxo de atendimento.



## Resultados das Demandas Recebidas em 2024

Em 2024, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari recebeu diversas demandas da população, as quais foram tratadas com a devida atenção e celeridade. As demandas foram classificadas e atendidas de acordo com sua natureza, e destacamos abaixo os resultados mais relevantes:

### **Demanda Presencial – Solicitação de Conserto do Elevador de Acessibilidade:**

Entre as demandas mais urgentes recebidas, destacou-se a solicitação de uma Pessoa com Deficiência para o conserto do elevador de acessibilidade da Câmara Municipal. O equipamento é fundamental para assegurar que pessoas com mobilidade reduzida tenham pleno acesso às dependências do Legislativo, incluindo o plenário. Diante da solicitação, a Ouvidoria acionou a equipe técnica responsável pela manutenção do prédio, que prontamente realizou os reparos necessários. Dessa forma, o elevador voltou a operar, garantindo que o solicitante e demais cidadãos que dependem desse recurso pudessem acessar o plenário com segurança e autonomia. Essa ação reafirma o compromisso da Câmara Municipal com a inclusão, assegurando que todos os cidadãos tenham igualdade de acesso aos espaços de participação política.

**Demandas Relacionadas à Confusão com o Contato Telefônico:** Uma parte significativa das manifestações recebidas esteve relacionada à dificuldade dos cidadãos em entrar em contato com a Prefeitura, secretarias e demais serviços municipais. Devido a erros nos mecanismos de busca e à desatualização de informações em algumas plataformas, muitos munícipes acionavam a Ouvidoria da Câmara Municipal acreditando tratar-se do canal correto para tratar de questões administrativas do Executivo. Diante dessa situação, a Ouvidoria identificou o problema e, além de orientar individualmente os cidadãos sobre os canais corretos de atendimento, encaminhou um ofício à Presidência da Câmara Municipal relatando a situação e solicitando providências junto ao Poder Executivo para melhorar o atendimento telefônico da administração municipal. Essa medida teve o objetivo de garantir que os cidadãos tivessem acesso de forma ágil e eficiente aos serviços públicos, reduzindo transtornos e falhas na comunicação.

**Encaminhamento e Orientação para Outras Demandas:** Para as demais demandas recebidas, que não eram diretamente de competência da Ouvidoria, os cidadãos foram devidamente orientados sobre os órgãos responsáveis. A Ouvidoria garantiu que todos os solicitantes recebessem as informações necessárias para que suas demandas fossem encaminhadas corretamente e solucionadas de forma adequada. Os processos de encaminhamento foram realizados com transparência e com o devido acompanhamento, assegurando que a população fosse atendida de forma eficiente.

## Considerações Finais sobre o Atendimento das Demandas

O atendimento às demandas da população em 2024 demonstrou a eficácia da Ouvidoria em estabelecer uma ponte de comunicação direta com os cidadãos. A resolução da demanda de acessibilidade é um exemplo claro de como a Câmara Municipal prioriza as questões de inclusão e respeito aos direitos de todos. Além disso, as ações corretivas relacionadas às confusões de contato telefônico evidenciam o compromisso com a melhoria contínua dos serviços prestados à população.





# PRINCIPAIS DESAFIOS EM 2024

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari enfrentou desafios estratégicos que impactaram diretamente a eficiência do atendimento e a comunicação com a população. A identificação desses obstáculos foi essencial para a definição de ações corretivas e melhorias contínuas.



## 1. Acessibilidade

Garantir um atendimento inclusivo para pessoas com deficiência é uma prioridade da Ouvidoria. Atualmente, as instalações e os canais de comunicação precisam ser adaptados para atender esse público de maneira eficaz.



## 2. Conscientização da População

Ainda há uma percepção limitada sobre o verdadeiro papel da Ouvidoria do Legislativo, o que resulta em um grande número de demandas indevidas. Muitos cidadãos recorrem à Ouvidoria para tratar de questões que são de competência de outros órgãos, especialmente da Prefeitura.



## 3. Gestão de Demandas

O aumento expressivo no volume de manifestações registrado em 2024 foi impulsionado, em parte, por erros externos, como a indexação incorreta dos contatos da Prefeitura no Google e problemas nos telefones de secretarias municipais. Esses fatores geraram sobrecarga no atendimento e dificultaram a resolução eficiente das demandas.

**A superação desses desafios será essencial para tornar a Ouvidoria mais acessível, eficiente e alinhada às necessidades da população.**

# AÇÕES PARA 2025

Para dar continuidade à melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari, foram definidas estratégias para superar os desafios identificados em 2024 e aprimorar o atendimento à população. As ações planejadas para 2025 incluem iniciativas voltadas à comunicação, acessibilidade e gestão eficiente das informações.



## 1. Campanhas Educativas

Uma das prioridades para 2025 será o fortalecimento da comunicação com a população, visando esclarecer o papel da Ouvidoria e otimizar a utilização do serviço. Para isso, serão desenvolvidas campanhas educativas abrangentes, com foco em:

- **Redes sociais:** Produção de conteúdos informativos para Facebook, Instagram e WhatsApp, explicando as atribuições da Ouvidoria e orientando os cidadãos sobre como registrar suas demandas corretamente.
- **Eventos presenciais:** Realização de palestras e encontros em comunidades, escolas e associações locais, a fim de promover um contato mais próximo com a população e esclarecer dúvidas sobre o funcionamento da Ouvidoria.
- **Materiais educativos:** Distribuição da Carta de Serviços e vídeos explicativos, destacando as competências da Ouvidoria e diferenciando-a de outros órgãos públicos para reduzir o número de demandas indevidas.



## 2. Implementação de Acessibilidade

A inclusão de pessoas com deficiência no atendimento da Ouvidoria é uma necessidade urgente. Em 2025, serão adotadas medidas para garantir acessibilidade plena, tanto no ambiente físico quanto nos canais digitais. As principais iniciativas incluem:

- **Solicitação de uma sala de atendimento acessível,** com estrutura adequada para pessoas com mobilidade reduzida, incluindo rampas, sinalização tátil e mobiliário adaptado.
- **Capacitação da equipe** para oferecer um atendimento mais inclusivo, com treinamento específico em acessibilidade e inclusão social.



### 3. Revisão e Atualização de Contatos

Um dos desafios enfrentados em 2024 foi a confusão gerada por informações desatualizadas sobre os contatos da Ouvidoria, especialmente devido a erros em plataformas digitais como o Google. Para evitar problemas semelhantes, serão adotadas as seguintes medidas:

- **Verificação periódica dos dados de contato da Ouvidoria** em sites oficiais, redes sociais e materiais impressos, garantindo que todas as informações estejam atualizadas e corretas.
- **Parceria com outros órgãos públicos** para alinhar os canais de atendimento e evitar direcionamentos incorretos de demandas que não são de competência da Ouvidoria.

**A implementação dessas estratégias contribuirá para uma Ouvidoria mais eficiente, acessível e transparente, promovendo um serviço público de maior qualidade e aproximando ainda mais a população do Legislativo.**

# Encerramento

O ano de 2024 foi marcado por significativos avanços e desafios superados na atuação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari. O expressivo aumento no volume de manifestações demonstrou a crescente participação da população e o fortalecimento da Ouvidoria como um canal essencial de comunicação entre a comunidade e o Poder Legislativo.

Embora parte desse crescimento tenha sido impulsionada por fatores externos, como falhas na indexação de contatos da Prefeitura, a experiência adquirida permitiu a identificação de melhorias estratégicas para aprimorar a qualidade do atendimento e otimizar a gestão das demandas. A transparência, a acessibilidade e a eficiência permaneceram como pilares fundamentais na condução dos trabalhos da Ouvidoria.

As ações planejadas para 2025 reforçam nosso compromisso com a prestação de um serviço cada vez mais acessível e eficiente. A implementação de campanhas educativas, melhorias na acessibilidade e a revisão dos canais de atendimento são iniciativas que visam aprimorar a comunicação e garantir que a população receba um atendimento adequado e resolutivo.

Seguiremos empenhados na construção de uma gestão pública mais participativa onde o cidadão tenha voz ativa no aperfeiçoamento dos serviços legislativos. A Ouvidoria da Câmara Municipal de Araguari continuará aberta ao diálogo, buscando constantemente formas de inovar e oferecer um atendimento transparente, ágil e alinhado às necessidades da comunidade.

Agradecemos a todos os cidadãos que contribuíram com suas manifestações ao longo de 2024. Contamos com a participação ativa da população para que, juntos, possamos fortalecer ainda mais este espaço democrático de escuta e mediação.

**Atenciosamente,**

**Danilo Borges dos Santos Martins**

Ouvidor Geral da Câmara Municipal de Araguari