



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DE JÚLIO
ESTADO DE MATO GROSSO
www.camposdejulio.mt.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DE JÚLIO - MT

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO - OM

SISTEMA DE OUVIDORIA - SOV

RELATÓRIO DO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2023





CAMPOS DE JÚLIO/MT – JULHO DE 2023

OUVIDORIA MUNICIPAL DE CAMPOS DE JÚLIO – MT

Av. Valdir Massuti, nº 1999, Bom Jardim
Campos de Júlio-MT, CEP: 78319-000
ouvidoria@camposdejulio.mt.gov.br
(65) 3387-2800

Ouvidoria do Poder Executivo Municipal

Equipe Técnica

LEONARDO ELLVANGER DOS SANTOS

Ouvidor

Gestão de 2023:

Irineu Marcos Parmeggiani

Prefeito Municipal

Francisco José Caldas Dutra

Vice-Prefeito

Marla Parmeggiani

Secretária Municipal de assistência social

Deloir José de Moraes

Secretário de administração

Alexandre Murilo Pelliccioli

Secretário de agricultura, pecuária e meio ambiente

Elizabeth Da Silva Cardoso

Secretária de comunicação

Milton Borges Peixoto

Secretário de cultura, esporte e turismo

Juliana Ferreira Castro Uebel

Secretária de educação

Lerine Loana de Macedo Gomes

Secretária de finanças



Odair José Martins de Queiroz
Secretário de obras e serviços urbanos

Daniella Guimarães
Secretária de saúde

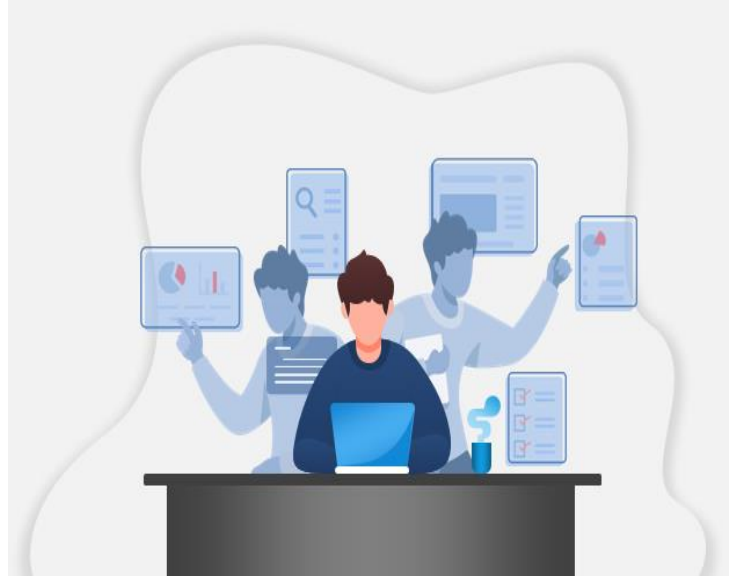


SUMÁRIO

1. Introdução	05
1.1 Canais de Comunicação.....	05
a) Ouvidoria On Line	06
c) E-mail Institucional	06
d) Correspondência	06
e) Presencial	06
1.2 Horário de Atendimento	07
1.3 "quando?" e "como?" utilizar a Ouvidoria	07
1.4 Tipos de Manifestações.....	07
2. Da Base legal	08
2.1 Lei de Criação da Ouvidoria	08
2.2 Decreto Regulamentação das Atividades	09
3. Relatório de Gestão	09
3.1 Conceito e Base Legal	09
3.2 Quantidade de manifestações recebidas	10
3.3 Motivos das manifestações	10
3.4 Providências adotadas pela administração	10
4. Proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias	12
5. Considerações Finais	14
5.1 Das atividades desenvolvidas	14
a) Site Institucional institucional	14
b) Outras Atividades	14

1. Introdução

Em atendimento ao art. 14, II e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - CDU) apresentamos o **Relatório do primeiro semestre da Ouvidoria** da Prefeitura Municipal de Campos de Júlio - MT, referente ao período de **janeiro a junho de 2023**.



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

O presente Relatório ainda indicará as providências adotadas pela administração pública aos questionamentos apresentados.

Por fim, após elaboração do presente Relatório, este será encaminhado a autoridade máxima do órgão (Prefeito Municipal).

1.1 Canais de Comunicação

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



a) **On line** através do link: <https://ouvidoria.camposdejulio.mt.gov.br/>

- 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

Digite seu 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?**

b) Telefone: (65) 3387-2800 - Ramal - 4800

c) **E-mail Institucional:**



ouvidoria@camposdejulio.mt.gov.br

d) **Correspondência:**

Av. Valdir Massuti, n° 1999, Bom Jardim
Campos de Júlio-MT, CEP: 78319-000



e) Atendimento **Presencial:**



Av. Valdir Massuti, n° 1999, Bom Jardim
Campos de Júlio-MT, CEP: 78319-000



(na sala da Controladoria Geral do
Município - CGM)

1.2 Horário de Atendimento



das 07 às 11 horas e das 13 às 17 horas
de Segunda à Sexta-feira

1.3 "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 ofertar pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.



1.4 Tipos de Manifestações

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

- Reclamação** - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização;
- Denúncia** - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- 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 federal;
- e) **Solicitação de Providências** - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;
- f) **Solicitação de Acesso à Informação e/ou Documentos** - pedido contendo a identificação do requerente e a especificação da informação requerida (art. 9º da Lei Federal nº 12.527/2011).



2. DA BASE LEGAL

2.1 Da Lei de Criação da Ouvidoria do município de Campos de Júlio.

- **LEI Nº. 581, DE 01 DE OUTUBRO DE 20132** - Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Campos de Júlio - MT, e dá outras providências.

<https://www.camposdejulio.mt.gov.br/Servicos/Leis///3/>

2.2 Decreto de Regulamentação das Atividades

No que se refere a regulamentação das atividades, cumpre informar que a LEI FEDERAL Nº 13.460/2017 no qual estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, bem como regras gerais acerca da ouvidoria.



3. RELATÓRIO DE GESTÃO

3.1 Conceito e Base Legal

Compete as ouvidorias, com vistas à realização de seus objetivos, elaborar, trimestralmente, semestralmente e anualmente, Relatórios de Gestão, que deverá consolidar as informações acerca das 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).

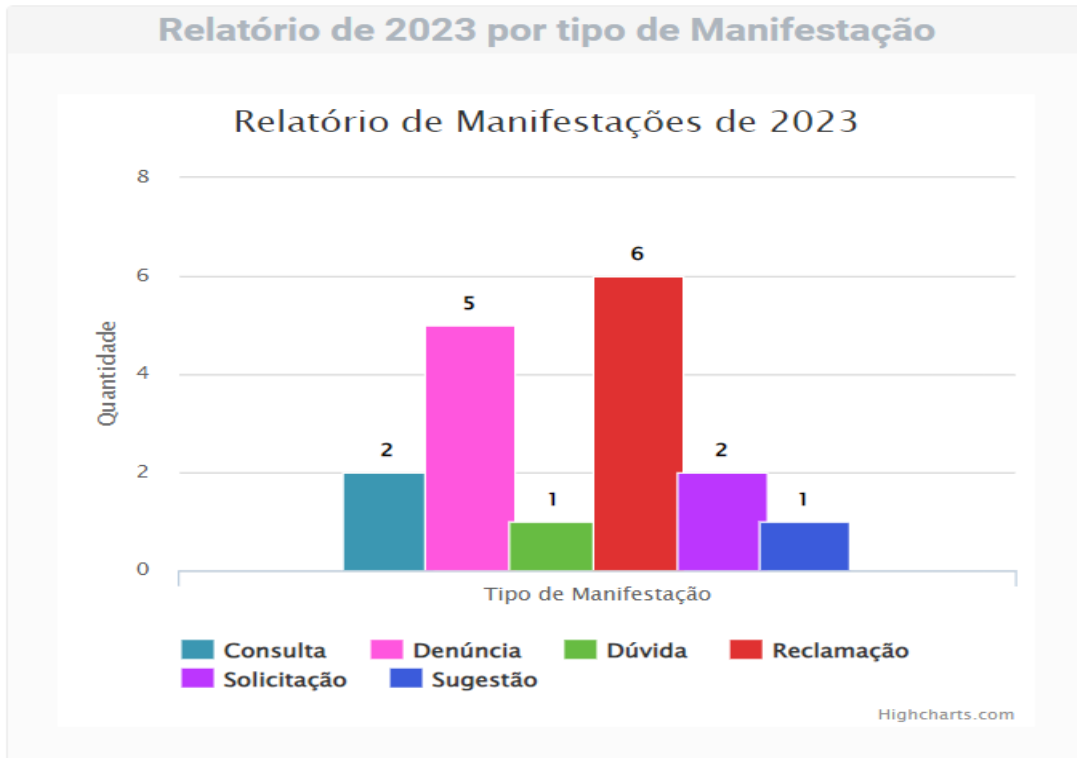


O relatório de gestão deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e eventuais as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas (art. 15 da Lei nº 13.460/2017).

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.



3.2 Quantidade de manifestações recebidas no primeiro semestre de 2023: (17 manifestações)



3.3 Motivos das manifestações

Manifestação	Quantidade
Consulta	2 (duas)
Denúncia	5 (cinco)
Dúvida	1 (uma)
Reclamação	6 (seis)
Solicitação	2 (duas)
Sugestão	1 (uma)

3.4 Providências adotadas pela administração

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

Cumpramos 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.



Já a Resposta conclusiva da denúncia conterà informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados.

Sendo que a Resposta Conclusiva da Reclamação conterà informação objetiva acerca do fato apontado.

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.

Desta forma, registra-se que em todas as manifestações encaminhadas foram devidamente apresentadas as Decisões Administrativas final com a respectiva resposta conclusiva, das quais destacamos a seguinte providência adotada pela administração:

Manifestação nº: 230123074653428 - Reclamação anônima - "Bom dia. Eu gostaria de fazer uma queixa devido que uma pessoa que trabalha na Assistência social, está desmotivando pessoas dizendo que não sai as casas Verde e amarelo devido pessoas ter consignado em seu nome.
A msm disse que esses cadastro será feita uma seleção na secretaria, e quem tiver consignado, nem será enviado pra análise de banco, a mesma já disse pra algumas pessoas que não vai conseguir a casa."

A ouvidoria adotou as medidas necessárias, repassando para o responsável pela informação, encaminhando a seguinte resposta:

Olá. Informamos a toda e qualquer pessoa que deseja realizar a inscrição habitacional, que o processo do Programa Casa Verde e Amarela se trata de algumas fases, entre elas inscrição na Secretaria de Assistência Social, envio do cadastro para o Conselho Habitacional (quando estiver no período de seleção), para análise de quem está dentro dos critérios de acordo com a Lei nº 1.443 de 12 de maio de 2022, Artigo 9º (não ter casa própria, tempo de moradia no município de 3 anos, mínimo 2 anos, entre outros), e após esta fase é enviado para a Caixa Econômica Federal realizar a análise de quem está apto para fazer o financiamento; portanto alertamos para manter o CPF regularizado e quando questionado se quem tem consignado consegue financiar alertamos que vai depender da margem disponível.

Além de dizermos que este financiamento tem subsídio da Prefeitura, então beneficia a pessoa a realizar o financiamento.

Campos de Júlio-MT, 23 de janeiro de 2023

Marla Parmeggiani
Marla Parmeggiani
Secretária Municipal de Assistência Social

4. Proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias

Por meio deste ato a Ouvidoria do poder Executivo municipal de Campos de Júlio/MT, vem propor 03 (três) medidas para o aperfeiçoamento ao acesso a comunicação:

1) Tendo em vista que o direito de informação é um direito amparado pela Constituição Federal de 1988, no qual é assegurado a todos o direito a informação dos órgãos públicos seja da administração direta como da indireta, excetos os casos previstos como sigilos há de consignar que tal direito deve ser amparado e estimulado pelo município.

Desta forma, como proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhoria, venho **PROPOR e SUGERIR** ao chefe do Poder Executivo que crie uma parceria com a linha telefônica que presta serviços ao município, com a finalidade de tornar **GRATUITO** a ligação para o número da Ouvidoria **(65) 3387-2800 - ramal 4.800**.

2) Tendo em vista que o acesso a informação deve ser estimulado e incentivado para todos e não para uma pequena minoria, a Ouvidoria vem propor a confecção de "caixotes" vedados, onde o cidadão poderá depositar suas sugestões, denúncias e dúvidas, sendo que, apenas o Ouvidor, em conjunto com duas testemunhas podem abri-lo.

Esse objeto deverá estar acompanhado de papais e canetas ao lado, em local reservado e de fácil acesso. A Ouvidoria sugere que em cada repartição pública municipal seja disponibilizado ao menos uma canastra com esse fim.

O objetivo é de atingir a todos os cidadãos, pois, em nossa sociedade ainda há muitos que não possuem acesso as redes de comunicação, não podendo assim acessar aos instrumentos da Ouvidoria on-line de Campos de Júlio - MT.



3) A ouvidoria vem apresentar nova **SUGESTÃO**, afim de tornar o acesso à informação o mais célere e inclusivo possível.

Como dispõe a lei municipal nº 581, de 01 de outubro de 2013, a Ouvidoria dentre suas prerrogativas trata sobre o recebimento de denúncias e reclamações, seja através do site oficial da prefeitura, E-mail, telefone e de até de forma presencial.

Desse modo, o atendimento ao público deve ser realizado em um ambiente privado, de modo a evitar que o cidadão se sinta inibido de apresentar suas demandas, bem como, de qualquer injustiça que venha estar sofrendo.

Há de se consignar que atualmente a Ouvidoria de Campos de Júlio/MT possui suas instalações em conjunto com a controladoria Interna, o que por conseguinte pode afetar o pleno alcance desse importante instrumento democrático.

Afinal, por ser um local de grande circulação de pessoas o cidadão pode sentir pressionado em apresentar sua denúncia/reclamação, por acreditar que tal informação pode ser "vasada" e ele sofrer retaliações.

Desta forma, como proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias, venho **PROPOR e SUGERIR**, ao chefe do poder executivo que tome providências, no sentido de criar um ambiente privado para a Ouvidoria de Campos de Júlio/MT, de modo que o cidadão oferta suas denúncias/reclamações de forma segura e reservada, o que por conseguinte irá estimular o acesso dos servidores e habitantes a Ouvidoria, e evitar que arbitrariedades ocorram em nosso município, bem como, que os atos de ilegalidade sejam apurados e investigados.





5. Considerações Finais

5.1 Das Atividades Desenvolvidas

5.1.1 Site Institucional

Durante o período em análise, foram enviadas **17 manifestações** no site <https://ouvidoria.camposdejulio.mt.gov.br/> que solicitarão informações e/ou documentos.

5.1.2 Outras atividades

No mês de junho de 2023 a prefeitura Municipal de Campos de Júlio/MT contratou um Ouvidor para responder pelos seus meios de acesso a ouvidoria, o que tornará esse instrumento mais efetivo, visto que servidor público efetivo possui autonomia em desempenhas suas funções, o que por conseguinte, estimulará a comunicação entre estado e cidadãos.

Por todo exposto, a Ouvidoria Pública da Prefeitura Municipal de Campos de Júlio - MT, através de seu Ouvidor, servidor efetivo ocupante do cargo de Ouvidor, devidamente designado para a função, vem à presença de Vossa Excelência para **ENCAMINHAR** o presente **Relatório do primeiro semestre 2023**, de forma consolidada, o qual deverá ser disponibilizado integralmente link, nos moldes do art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

É o nosso Relatório.

Atenciosamente,

Campos de Júlio/MT, 03 de julho de 2023.

LEONARDO ELLVANGER DOS SANTOS
Ouvidor
Matrícula nº 2262

