



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 ANUAL DE 2023





CAMPOS DE JÚLIO/MT - JANEIRO DE 2024

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 2024:

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

Ligiane Pazzinato
Secretária de planejamento



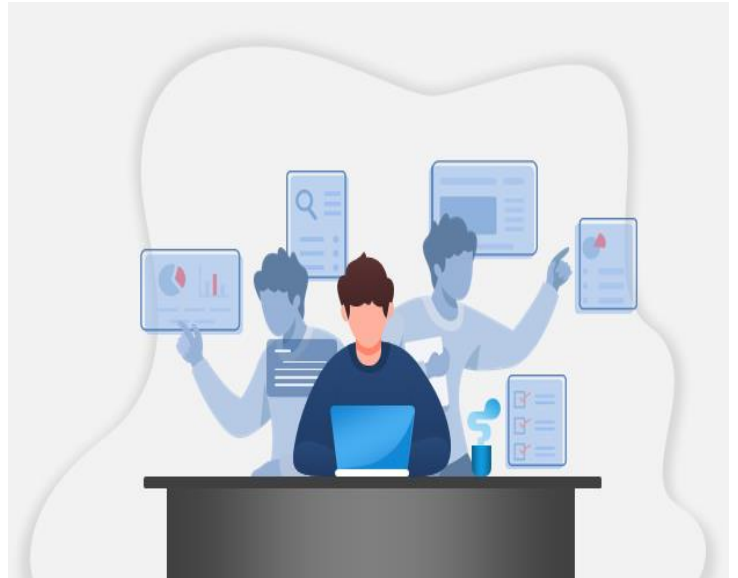
SUMÁRIO

1. Introdução	05
1.1 Canais de Comunicação.....	05
a) Ouvidoria On Line	05
c) E-mail Institucional	06
d) Correspondência	06
e) Presencial	07
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 anual	09
3.1 Conceito e Base Legal	09
3.2 Quantidade de manifestações recebidas no ano de 2023 (68 manifestações	10
3.3 Motivos das manifestações	10
3.4 Pasta direcionada das manifestações.....	11
3.5 Status das manifestações	12
3.6 Providências adotadas pela administração	12
4. Manifestações apresentadas no "SIC"... ..	13
5 Manifestações apresentadas via e-MAIL.	13
6 Proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias	13
7 Considerações finais	15
7.1 Das Atividades Desenvolvidas	15
7.1.1 Site Institucional	15
7.1.2 Curso de aperfeiçoamento	15
7.1.3 Divulgação da ouvidoria	16
8. Conclusão	18



1. Introdução

Em atendimento ao art. 3º, Inc. V, da lei municipal nº 581 de outubro de 2013, apresentamos o **Relatório anual de 2023** da Prefeitura Municipal de Campos de Júlio - MT.



O Relatório contém as informações de forma consolidada, dos meses de janeiro a dezembro, acerca das manifestações recebidas, e com base nessas informações, apresentaremos sugestões de melhorias para a prestação de serviços públicos.

Por fim, após elaboração do presente Relatório, será encaminhado a autoridade máxima do órgão (Prefeito Municipal), para que autorize a publicação do presente relatório.

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 consulta 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 2012** - 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 ANUAL

3.1 Conceito e Base Legal

Compete as ouvidorias, com vista 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).



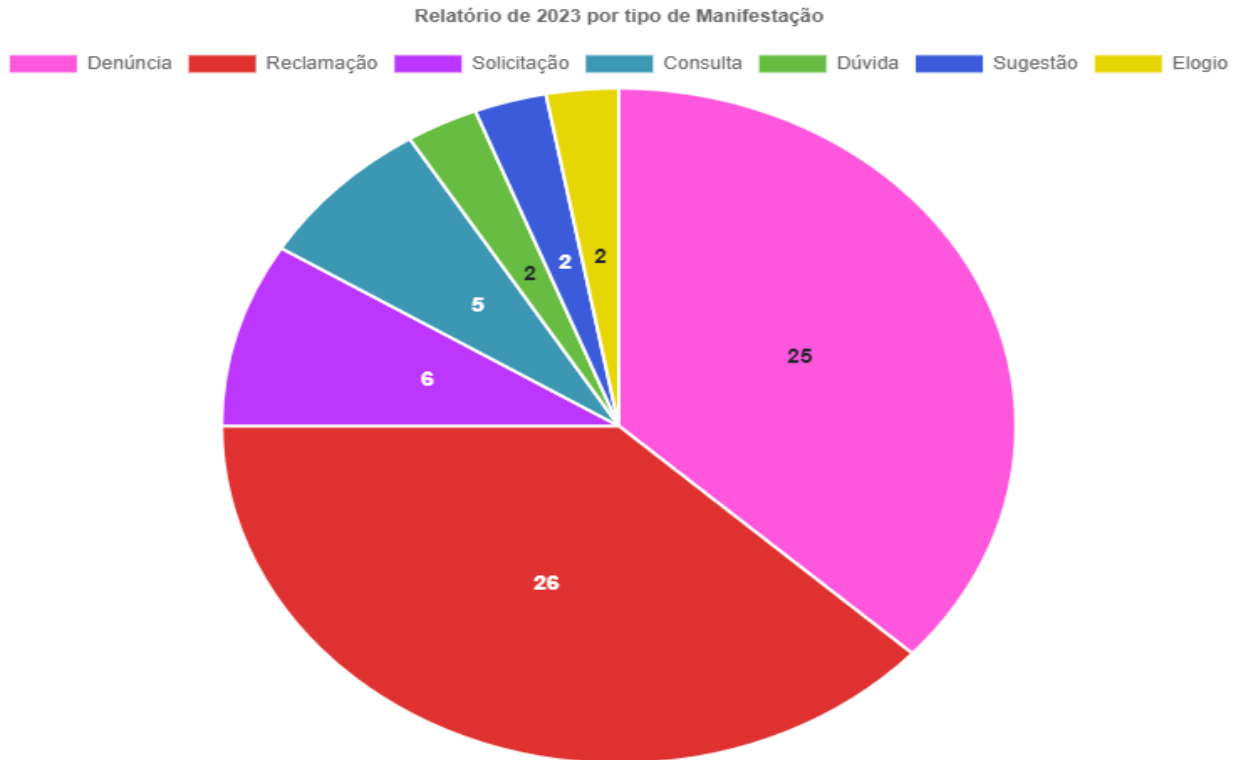
O relatório de gestão deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e eventuais as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas (art. 15 da Lei nº 13.460/2017).

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 ano de 2023: (68 manifestações).

Relatório de 2023 por tipo de Manifestação



3.3 Motivos das manifestações

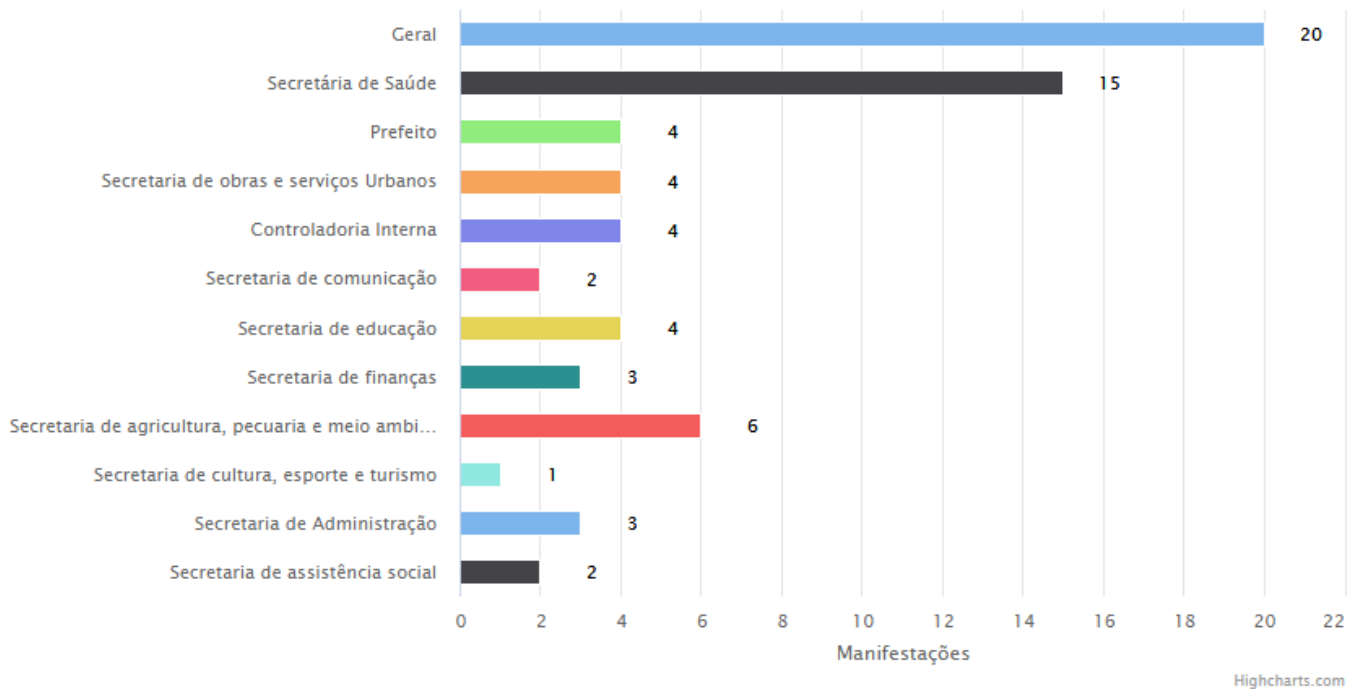
Manifestação	Quantidade
Consulta	5 (cinco)
Denúncia	25 (vinte e cinco)
Elogio	2 (duas)
Reclamação	26 (vinte e seis)
Solicitação	6 (seis)
Sugestão	2 (duas)

Como se verifica as manifestações mais utilizadas pelo cidadão são a denúncia (25) e Reclamação (26), sendo a dúvida, elogio e sugestão as menos utilizadas, com duas manifestações cada.



3.4 Pasta direcionada das manifestações:

Relatório de Categorias das Manifestações de de 01/01/2023 a 31/12/2023

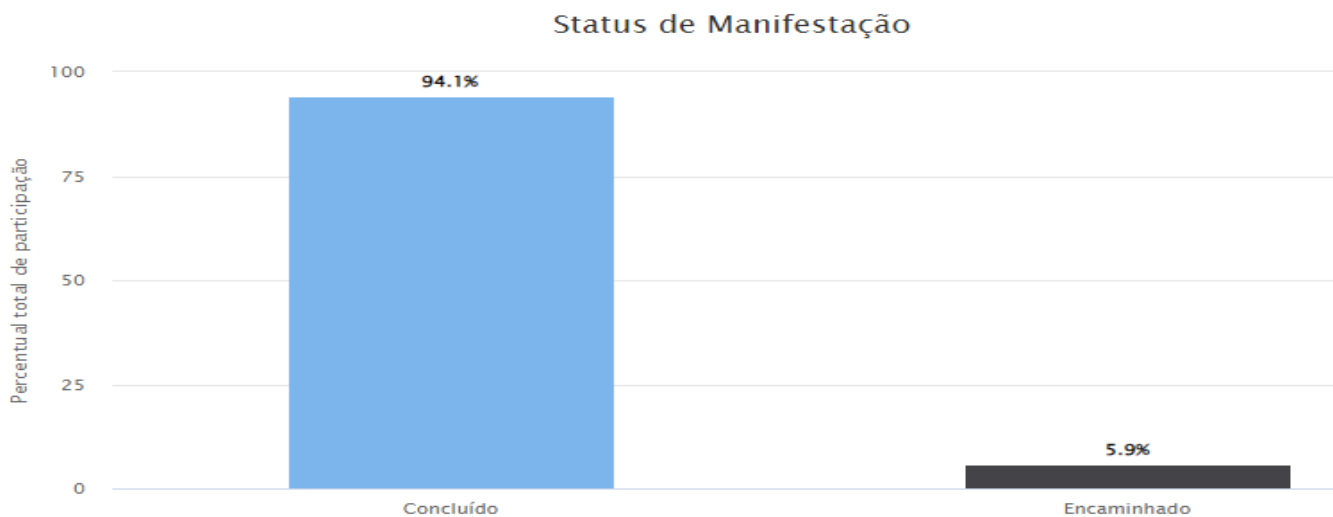


Logo, de acordo com o gráfico colacionado acima, tem-se que a **secretária de Saúde** é para aonde os cidadãos mais enviam manifestações, com 15 (quinze) interações, sendo que essas manifestações, são em sua grande maioria, reclamações e denúncias.

Registra-se ainda, que até o mês de junho de 2023 as manifestações recebidas na ouvidoria eram direcionadas para a categoria "geral".



3.5 Status das manifestações.



Atualmente, foram concluídas 64 das 68 manifestações apresentadas na ouvidoria, sendo que, as 04 (quatro) manifestações ainda abertas estão no prazo legal, e estão sendo acompanhados pelo Ouvidor, para que o cidadão tenha uma resposta aos seus questionamentos.

3.6 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.

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.

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

Sendo que a Resposta Conclusiva da Reclamação conterá 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: Determinado usuário, durante o ano de 2023 buscou a ouvidoria reclamando de que não havia fornecimento de água em sua casa, a ouvidoria entrou em contato com os funcionários do DAE, que providenciaram o ligamento da água em sua residência, proporcionando ao cidadão a dignidade em ter um serviço essencial mínimo.

Como se nota, a ouvidoria em Campos de Júlio/MT, é um importante instrumento para o cidadão ter voz e manifestar suas demandas.

4. Manifestações apresentadas no "SIC".

A lei federal nº 12.527/2011, que regula as informações dos órgãos públicos que compõem a administração pública, regulou a criação de serviços de informação ao cidadão (SIC), que entre seus objetivos tem o de atender e orientar o público quanto ao acesso a informações e de informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades.

Em Campos de Júlio, a ouvidoria é responsável pelo "SIC", que responde via E-mail os questionamentos apresentados por essa ferramenta.

No ano de 2023 foram apresentadas **06 (seis) manifestações**, todos, sobre pedidos de informação.

A ouvidoria, por intermédio de seu ouvidor respondeu todos os questionamentos.

5. Manifestações apresentadas via E-mail.

No ano de 2023 também foram apresentados questionamentos diretamente via E-mail, através do ouvidoria@camposdejulio.mt.gov.br.

Foram apresentadas **7 manifestações** através do E-mail institucional da ouvidoria, todos, envolviam pedido de informação, a ouvidoria respondeu todos os questionamentos realizados.

6. Proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias

Tendo em vista que as sugestões realizadas pela ouvidoria nos relatórios semestrais de 2023 ainda não foram atendidas, a ouvidoria vem reiterar as sugestões já realizadas durante o ano, sendo elas:

- 1) Disponibilização da ferramenta "WhatsApp" a ouvidoria, para que o cidadão também oferte suas demandas por esse meio,**



visto que tal instrumento é altamente difundido em todas as camadas sociais;

- 2)** Criação 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 propõem que seja disponibilizado ambiente privado e discreto para o cidadão ofertar suas demandas, haja visto que várias manifestações são de cunho de reclamação/denúncia, e o cidadão pode sentir insegurança em apresentar sua demanda, pois, atualmente a sala da ouvidoria é em conjunto com a da controladoria interna, e não há repartição que proporcione que o manifestante oferte suas demandas de forma discreta. O que pode ser um inibidor ao usuário em buscar a ouvidoria;

- 4)** A divulgação da ouvidoria, através de notícias no próprio





site institucional de Campos de Júlio-MT, informando ao cidadão o que é a ouvidoria, e como é utilizada;

- 5)** Realização de palestras, por meio do ouvidor efetivo, direcionada aos próprios servidores públicos, com o intuito de explicar sobre a ouvidoria, bem como, orientá-los sobre como agir em caso de assédio no ambiente de trabalho, como, em casos de perseguição pessoal ou política.

7. Considerações Finais

7.1 Das Atividades Desenvolvidas

7.1.1 Site Institucional

Durante o período em análise, foram enviadas **68 manifestações** no site <https://ouvidoria.camposdejulio.mt.gov.br/> que solicitarão informações e/ou documentos e 13 (treze) pedidos de informações via E-mail e "SIC".

7.1.2 Curso de aperfeiçoamento

No ano de 2023, a o ouvidor de Campos de Júlio participou de diversos cursos de aperfeiçoamento, como os disponibilizados pela empresa EPX, bem como, o treinamento realizado pela ouvidoria geral da união:





CERTIFICAMOS QUE

Leonardo Ellvanger dos Santos

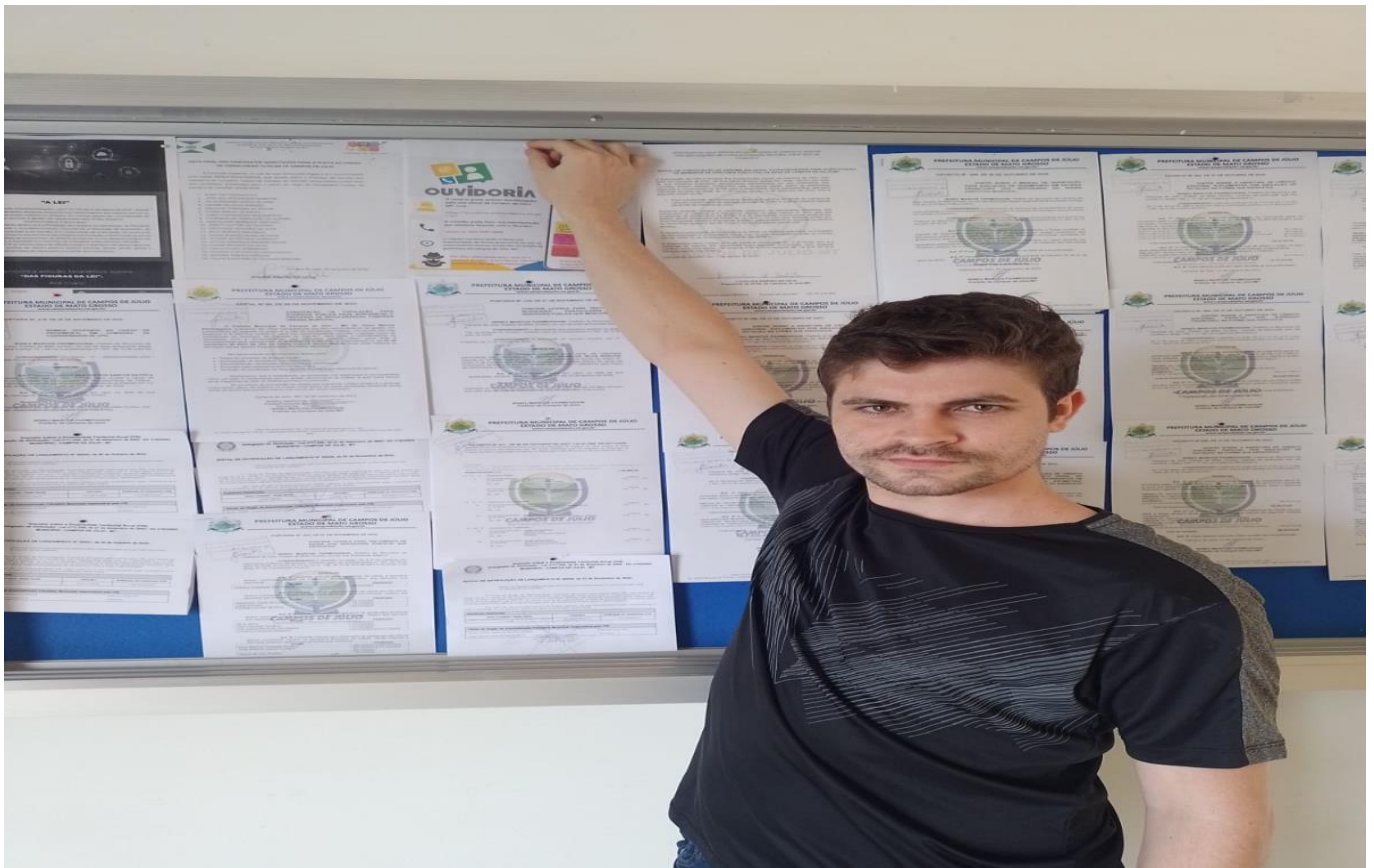
Participou do curso Intensivo de Sistemas: Fala.BR,

**promovido pela Ouvidoria-Geral da União,
nos dias 26 e 27 de setembro de agosto de 2023, com carga horária de 6 horas.**

Com os cursos realizados, o ouvidor de Campos de Júlio - MT aprendeu sobre como agir em diversas possíveis situações, e em como dialogar com o cidadão, que é o objetivo principal da ouvidoria.

7.1.3. Divulgação da ouvidoria.

Com o intuito de aumentar o alcance da ouvidoria, o ouvidor de Campos de Júlio - MT, confeccionou cartazes nos quais possuíam informações acerca da ouvidoria, esses cartazes foram colocados em cada repartição pública em local de fácil visualização.

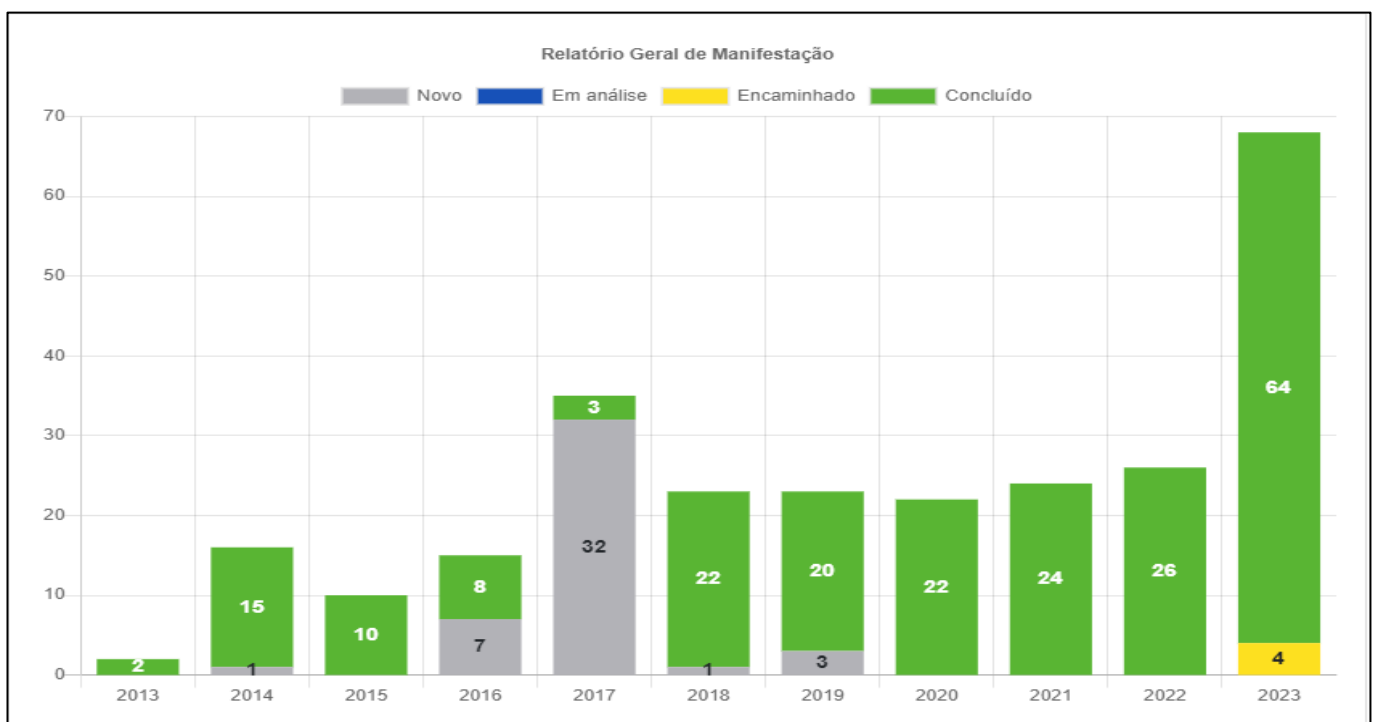


Também no ano de 2023, o ouvidor de Campos de Júlio -MT se fez presente em reuniões, como a do conselho municipal de saúde, onde explicou o que é a ouvidoria, e como pode haver uma integração e coordenação entre as unidades.



Ações de divulgação como estas ajudam ao cidadão e aos servidores públicos a conhecerem sobre o que a ouvidoria representa, o que é fundamental, visto que a ouvidoria é um instrumento relativamente novo, ainda desconhecido por muitos.

Todo esse trabalho de divulgação e conscientização surtiu efeitos nos números apresentados pela ouvidoria em comparação com anos anteriores. Vejamos o aumento exponencial:





No ano de 2022, houve 26 manifestações, enquanto que em 2023, aumentou para 68 interações, o que representa uma expressiva elevação de 42 interações, o que é muito importante, que demonstra que o cidadão está dialogando com a administração, e levando suas demandas ao poder público.

8 Conclusão

Por todo exposto, a Ouvidoria Pública da Prefeitura de Campos de Júlio - MT, através de seu Ouvidor, servidor efetivo ocupante do cargo de Ouvidor, devidamente designado para a função, apresenta a população em geral o presente **Relatório anual de 2023**, de forma consolidada, o qual foi submetido à aprovação do chefe do Executivo (Prefeito), e agora, é disponibilizado em link público, 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, Ouvidoria de Campos de Júlio-MT.

Campos de Júlio/MT, 03 de janeiro de 2024.

LEONARDO ELLVANGER DOS SANTOS
Ouvidor
Matrícula nº 2262