



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DE JÚLIO**  
**ESTADO DE MATO GROSSO**  
[www.camposdejulio.mt.gov.br](http://www.camposdejulio.mt.gov.br)

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPOS DE JÚLIO - MT**

**OUVIDORIA DO MUNICÍPIO - OM**

**SISTEMA DE OUVIDORIA - SOV**

**RELATÓRIO DO SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024**





**CAMPOS DE JÚLIO/MT – JULHO 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](mailto: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

**Jessica Andressa Tres**  
Secretária de gabinete

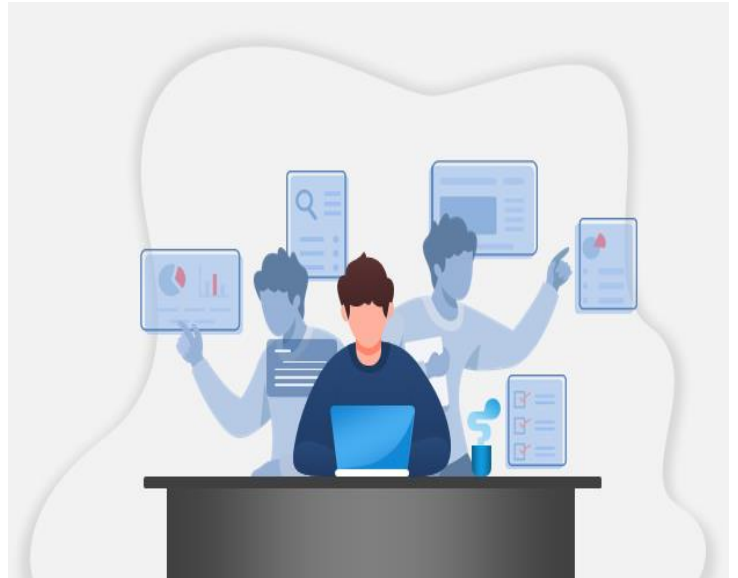


**SUMÁRIO**

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 Trimestral .....	09
3.1 Conceito e Base Legal .....	09
3.2 Quantidade de manifestações recebidas no segundo trimestre de 2024: (44 manifestações).....	10
3.3 Motivos das manifestações .....	10
3.4 Pasta direcionada das manifestações.....	11
3.5 Status das manifestações .....	11
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 .....	14
7.1 Das Atividades Desenvolvidas .....	14
7.1.1 Site Institucional .....	14
7.1.2 Divulgação da ouvidoria .....	14
8. Conclusão .....	15

## 1. Introdução

Em atendimento ao art. 3º, Inc. V, da lei municipal nº 581 de outubro de 2013, apresentamos o **Relatório do terceiro trimestre da Ouvidoria** da Prefeitura Municipal de Campos de Júlio - MT, referente aos meses de abril, maio e junho de **2024**.



O Relatório contém as informações de forma consolidada, dos meses supracitados, 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, este 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**

Esqueceu seu código de atendimento?

- ou **cadastrar nova** manifestação:

**Cadastre sua Manifestação**

**Tipo de contato**

**Tipo de manifestação**

**Nome**  **E-mail**  **Telefone**

**Estado**  **Cidade**  **Deseja que a ouvidoria mantenha sigilo sobre a autoria da manifestação?**

**Deseja receber sua resposta através de**     **Qual?**

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

c) **E-mail Institucional:**



[ouvidoria@camposdejulio.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@camposdejulio.mt.gov.br)

d) **Correspondência:**

**Av. Valdir Massuti, nº 1999, Bom Jardim**  
**Campos de Júlio-MT, CEP: 78319-000**



e) Atendimento **Presencial:**





Av. Valdir Massuti, nº 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:

- a) **Reclamação** - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização;
- 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 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 TRIMESTRAL**

### **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).

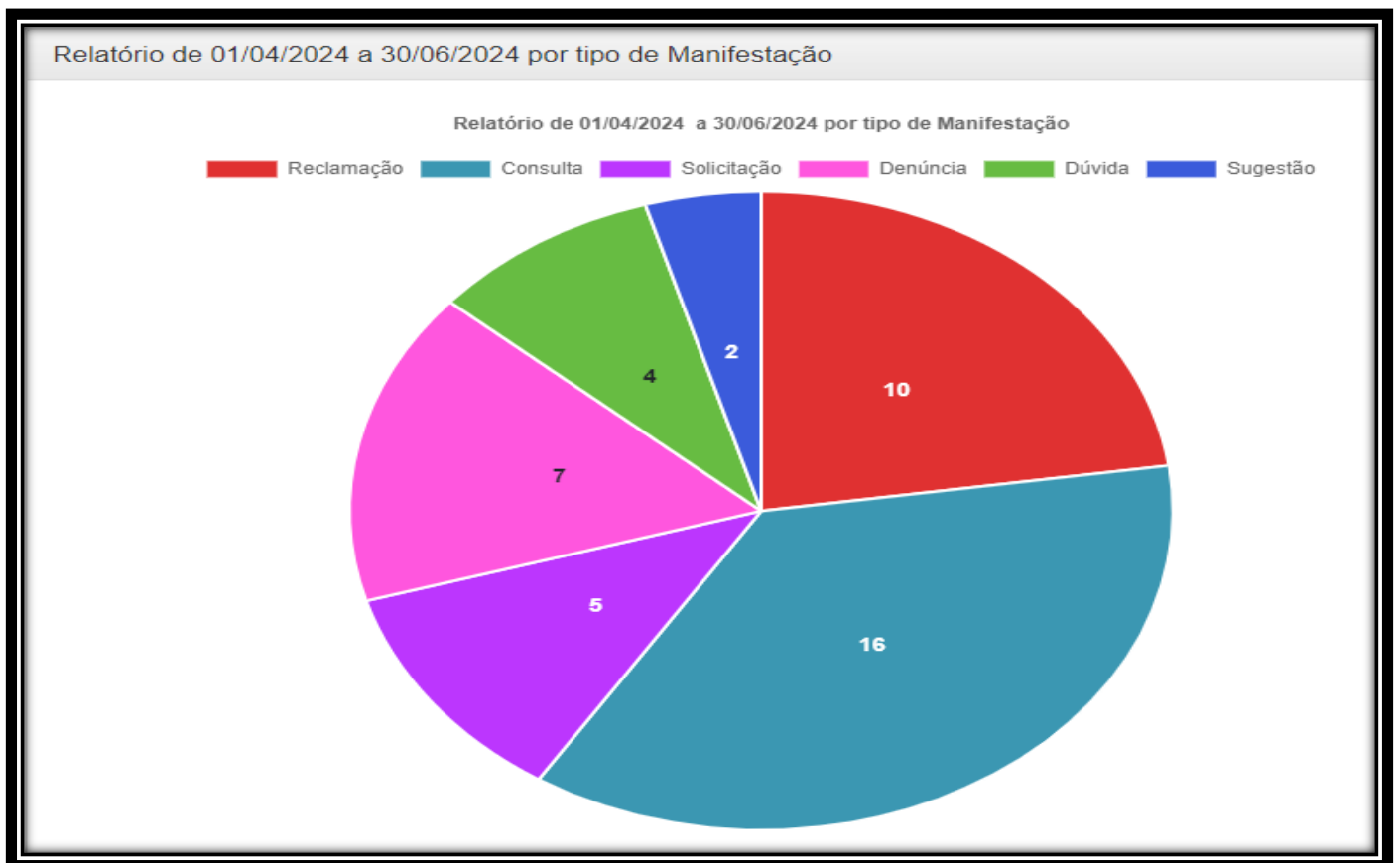


O relatório de gestão deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e eventuais as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas (art. 15 da Lei nº 13.460/2017).



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 segundo trimestre de 2024: (44 manifestações).



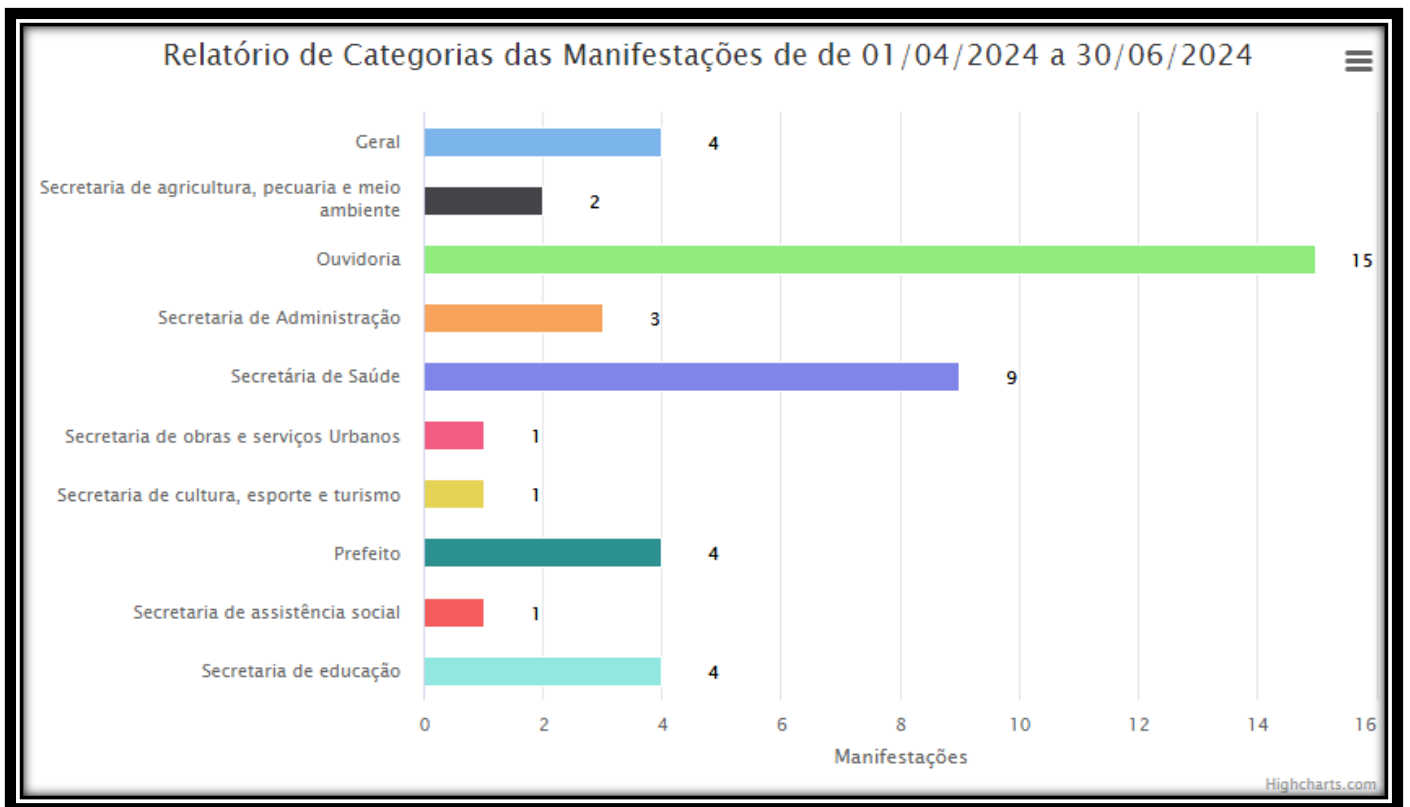
### 3.3 Motivos das manifestações.

Manifestação	Quantidade
Consulta	16 (dezesseis)
Denúncia	07 (sete)
Elogio	0 (zero)
Reclamação	10 (dez)
Solicitação	05 (cinco)
Sugestão	02 (duas)

Como se verifica as manifestações mais utilizadas pelos munícipes no período foi a consulta (16) e denúncia (07), sendo o elogio o menos utilizado, com nenhuma manifestação.

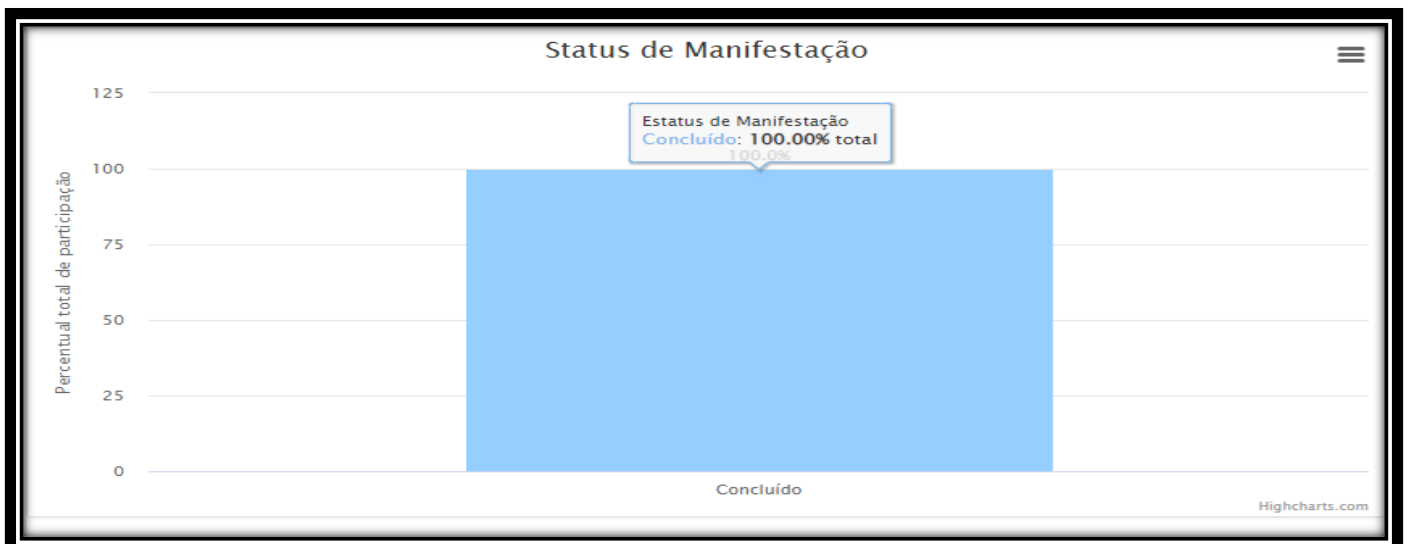


### 3.4 Pasta direcionada das manifestações:



Logo, de acordo com o gráfico colacionado acima, percebe-se que no segundo trimestre de 2024 a ouvidoria respondeu a maioria das interações, sendo que essas manifestações, foram em sua grande maioria, pedido de informação.

### 3.5 Status das manifestações.





Atualmente, todas as manifestações encaminhadas para a ouvidoria no segundo trimestre de 2024 foram respondidas, sendo assim, o cidadão teve acesso a informações que desejava, bem como, obteve respostas 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.

Cumprido 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, no segundo trimestre, estava com dificuldades ao encontrar o plano de carreiras dos magistérios, a ouvidoria, então encaminhou o link para o cidadão pode estudar para o concurso Público. Insta registrar, que no segundo trimestre, a grande maioria das solicitações, foram pedidos de informação quanto ao concurso público realizado em 21.07.2024.

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", respondendo via E-mail os questionamentos apresentados por essa ferramenta.

No segundo trimestre de 2024 foram apresentadas 03 (três) manifestações, todos, sobre pedidos de informação.

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

#### **5. Manifestações apresentadas via E-mail.**

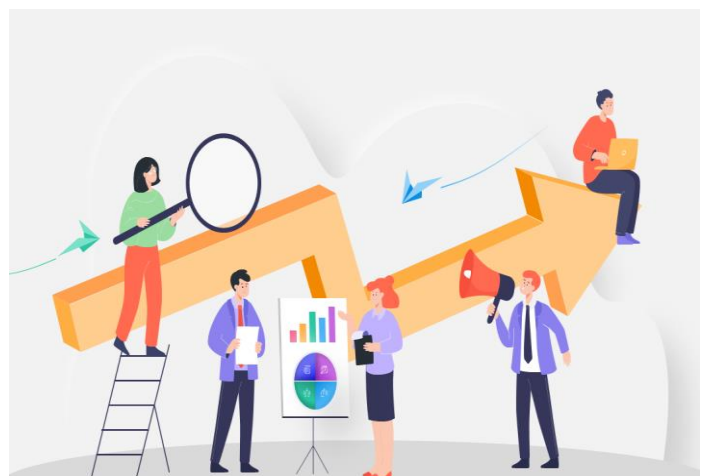
No segundo trimestre também foram apresentados questionamentos diretamente via E-mail, através do [ouvidoria@camposdejulio.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@camposdejulio.mt.gov.br).

Foram apresentadas 01 (uma) manifestação através do E-mail institucional da ouvidoria, que envolvia pedido de informação, a ouvidoria respondeu o questionamento realizado.

#### **6. Proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias**

A ouvidoria vem apresentar proposta de melhoria, objetivando contribuir com a evolução desse meio.

Por meio deste ato a Ouvidoria do poder Executivo municipal de Campos de Júlio/MT, vem propor, que atrás de veículos escolares seja disponibilizado um número da ouvidoria, com a seguinte frase: "COMO ESTOU DIRIGINDO?", para assegurar a boa condução dos motoristas, e caso necessário, terceiros apontem sobre possíveis irregularidades.



## 7. Considerações Finais

### 7.1 Das Atividades Desenvolvidas

#### 7.1.1 Site Institucional

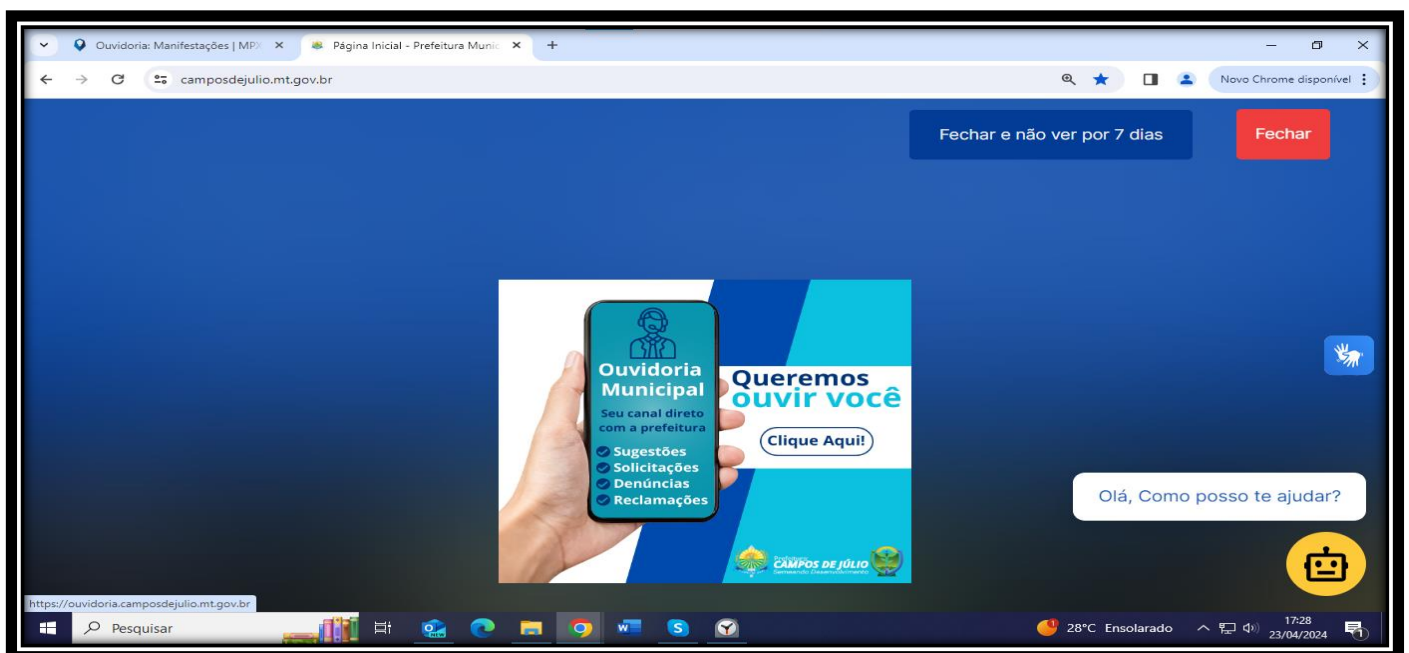
Durante o período em análise, foram enviadas **44 manifestações** no site institucional de Campos de Júlio - MT e 04(quatro)pedidos de informações via E-mail e "SIC", além, de inúmeras ligações através do Ramal da Ouvidoria, onde o cidadão solicitou algum tipo de informação ou serviço.



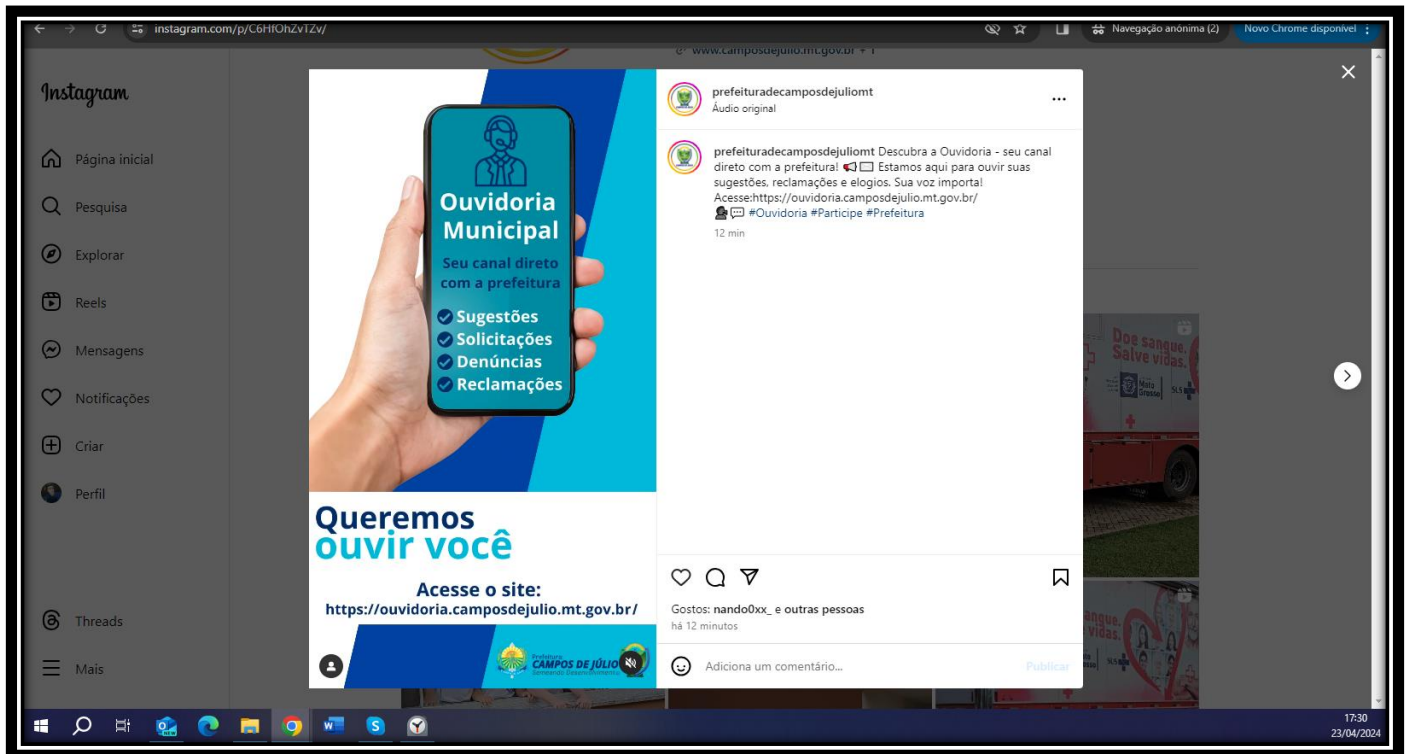
#### 7.1.2 Divulgação da ouvidoria

No segundo trimestre de 2024 foi realizado projetos de divulgação da ouvidoria, para a população conhecer essa importante ferramenta.

O primeiro ato de divulgação foi a confecção de material para ser disponibilizado no site institucional de Campos de Júlio - MT, logo em sua entrada. Vejamos



Também foi realizado a divulgação da ouvidoria no Instagram oficial de Campos de Júlio - MT. Vejamos:



Com os programas de divulgação a população conheceu um pouco mais sobre as funções da ouvidoria, a divulgação surtiu grandes efeitos, tendo no segundo trimestre de 2024, a quantidade de 44 interações enviadas nesse meio, a maior quantidade de interações já repassadas para essa ouvidoria em toda sua história.

## 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 do segundo trimestre de 2024**, 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, 22 de julho de 2024.

**LEONARDO ELLVANGER DOS SANTOS**  
Ouvidor  
Matrícula nº 2262