



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 TERCEIRO TRIMESTRE DE 2024





CAMPOS DE JÚLIO/MT – OUTUBRO 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

Jessica Andressa Tres
Secretária de gabinete

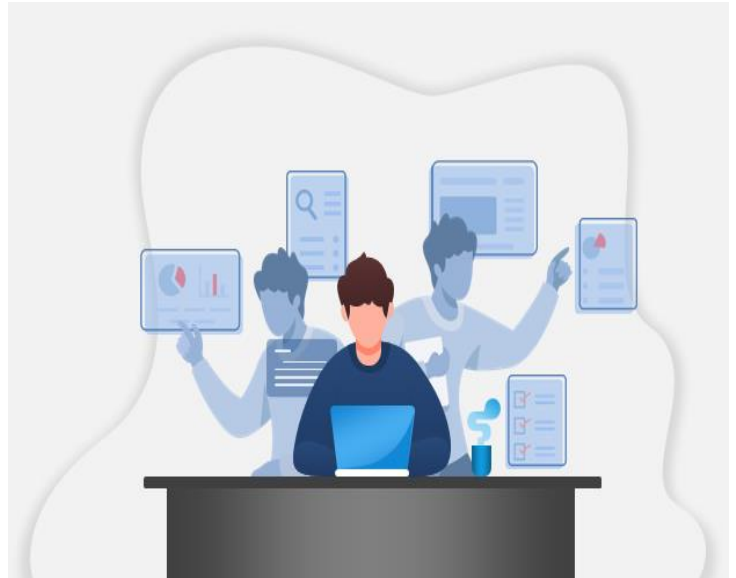


SUMÁRIO

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 terceiro semestre de 2023: (21 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	14
7 Considerações finais	14
7.1 Das Atividades Desenvolvidas	14
7.1.1 Site Institucional	14
7.1.2 Participação na comissão da LGPD	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 julho, agosto e setembro 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

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, 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).

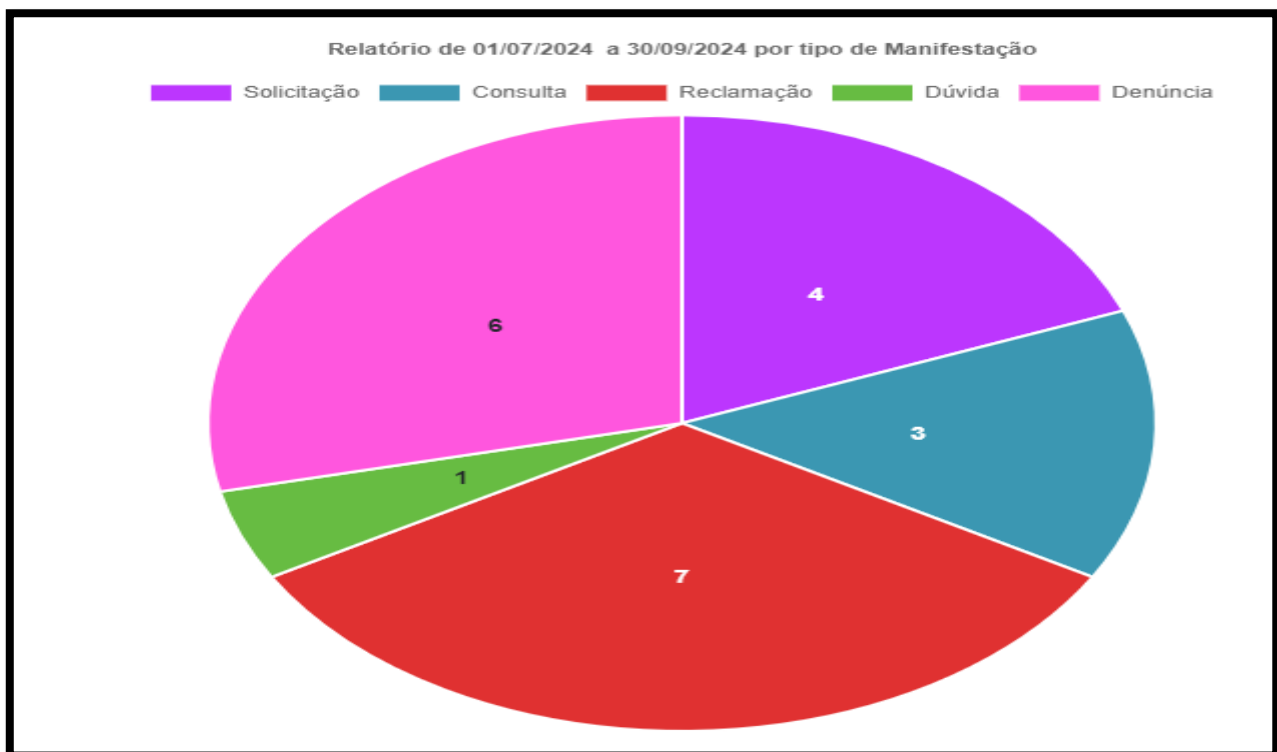


O relatório de gestão deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e eventuais as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas (art. 15 da Lei nº 13.460/2017).



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 terceiro trimestre de 2024: (21 manifestações).



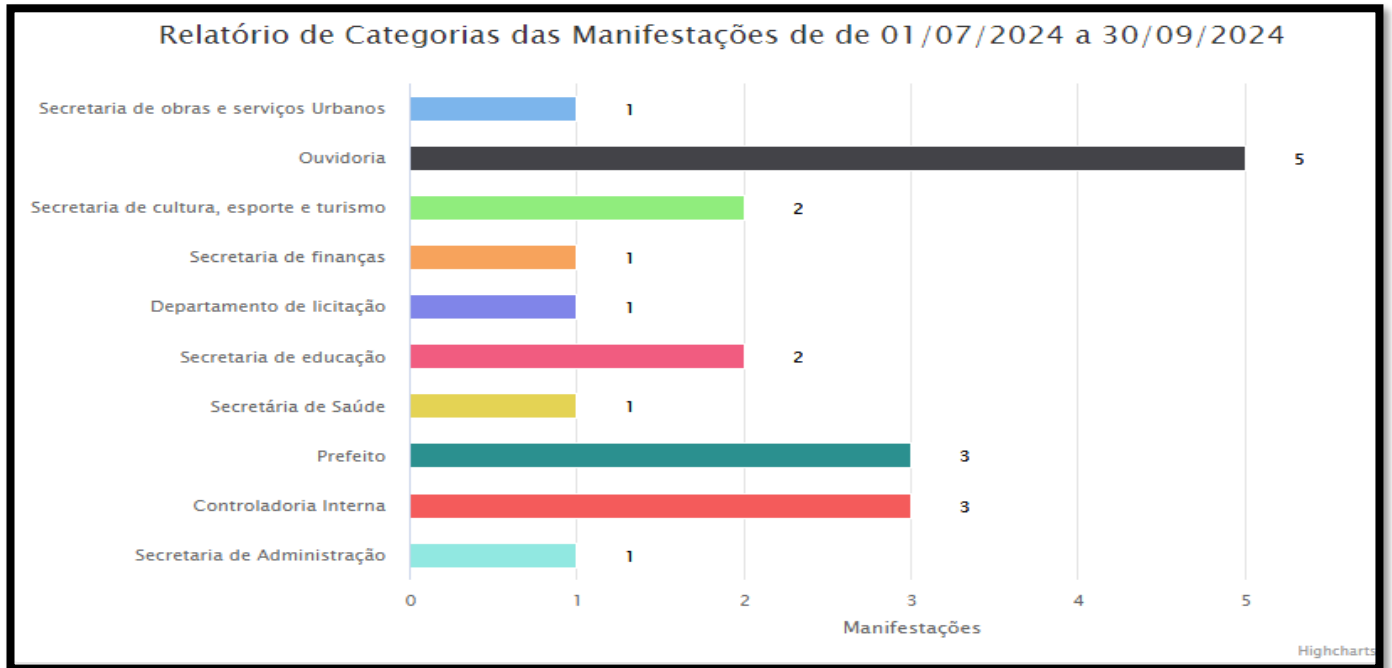
3.3 Motivos das manifestações

Manifestação	Quantidade
Consulta	03 (três)
Denúncia	06 (seis)
Elogio	0 (zero)
Reclamação	07 (sete)
Solicitação	04 (quatro)
Sugestão	0 (zero)

Como se verifica as manifestações mais utilizadas pelo cidadão são a denúncia (06) e a Reclamação (07), sendo a sugestão e elogio as menos utilizadas, com nenhuma interação.

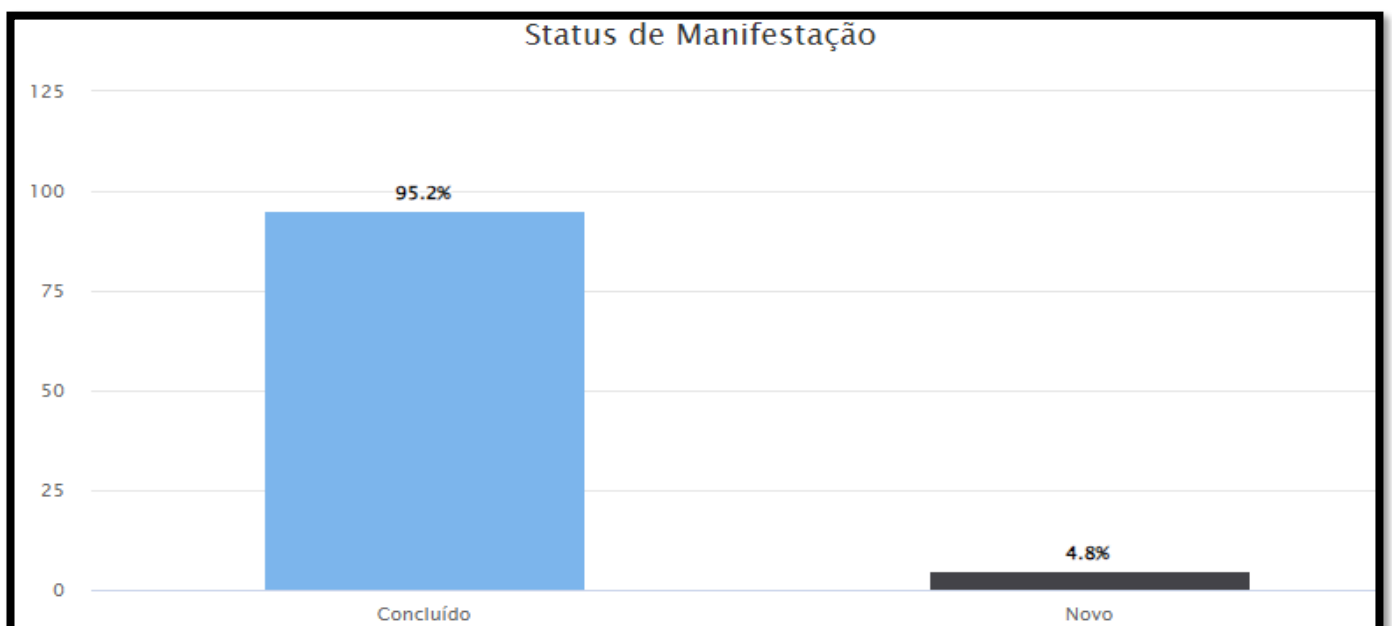


3.4 Pasta direcionada das manifestações:



Logo, de acordo com o gráfico colacionado acima, percebe-se que no terceiro trimestre de 2024 a ouvidoria conseguiu solucionar a maioria das manifestações enviadas para o setor, com 05 (cinco) interações, sendo que essas manifestações, são em sua grande maioria, pedidos de informação.

3.5 Status das manifestações.





Atualmente, foram concluídas 18 das 21 manifestações apresentadas na ouvidoria, sendo que, as manifestações ainda abertas estão no prazo legal e acompanhadas 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.

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 terceiro trimestre de 2024 entrou em contato com a ouvidoria para expressar sua indignação, segundo o usuário, por vários dias buscou entrar em contato com a secretária de agricultura, mas não conseguia, devido ao Ramal (telefone) da secretária não estar funcionando, diante de tais fatos, a ouvidoria entrou em contato com o setor de tecnologia da informação, que solucionou o problema.

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 terceiro trimestre de 2024 foram apresentadas 05 (cinco) manifestações, todos, sobre pedidos de informação.

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

5. Manifestações apresentadas via E-mail.

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

Foram apresentadas 08 (oito) manifestações através do E-mail institucional da ouvidoria, todos, que envolviam pedido de informação, a ouvidoria respondeu todos os questionamentos realizados.

6. Proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias

A ouvidoria vem apresentar a mesma proposta de melhoria já realizada em relatórios anteriores, tendo em vista a importância dessa ferramenta.

Por meio deste ato a Ouvidoria do poder Executivo municipal de Campos de Júlio/MT, vem propor, que seja disponibilizado a ferramenta de "WhatsApp" a ouvidoria, para que o cidadão também ofereça suas demandas por esse meio, visto que tal instrumento é altamente difundido em todas as camadas sociais.

Com esse aplicativo, a ouvidoria poderia ter seu alcance ainda mais difundido perante a sociedade, e o usuário se beneficiaria com essa maior facilidade em apresentar suas demandas.



7. Considerações Finais

7.1 Das Atividades Desenvolvidas

7.1.1 Site Institucional

Durante o período em análise, foram enviadas **21 manifestações** no site institucional de Campos de Júlio - MT e **13 (treze)** 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 Participação na comissão da LGPD.

No terceiro trimestre de 2024, a ouvidoria integrou a comissão da lei geral de proteção de dados, onde foi discutido políticas de proteção de dados dos servidores e cidadãos em geral. Vejamos foto da reunião:



Nas reuniões foram aprovados inúmeros manuais, para facilitar o servidor a tratar a informação que chega até ele, bem como, proteger os dados dos usuários que direta ou indiretamente se relacionem com o município de Campos de Júlio - MT.



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 terceiro 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, 01 de outubro de 2024.

LEONARDO ELLVANGER DOS SANTOS
Ouvidor
Matrícula nº 2262