



**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 QUARTO TRIMESTRE DE 2024





CAMPOS DE JÚLIO/MT – FEVEREIRO DE 2025

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

Jéssica Andressa Tres
Chefe de gabinete



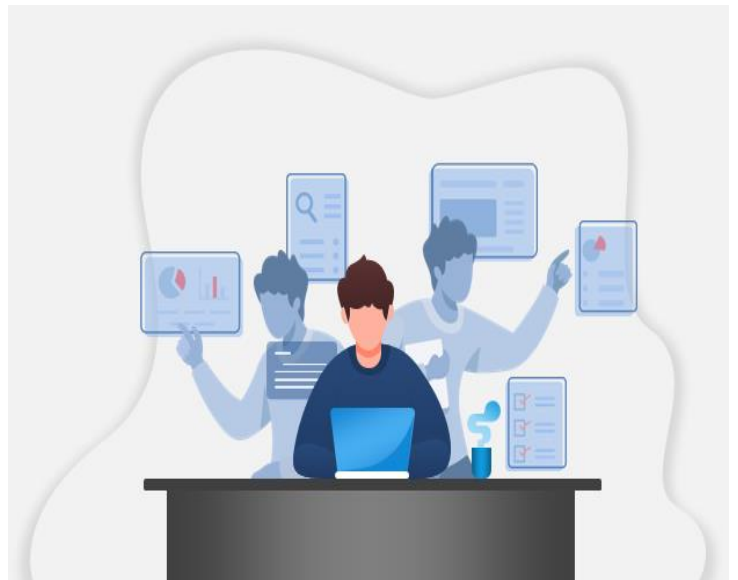
SUMÁRIO

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: (33 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 Curso de aperfeiçoamento	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 quarto trimestre da Ouvidoria** da Prefeitura Municipal de Campos de Júlio - MT, referente aos meses de outubro, novembro e dezembro 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

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 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.

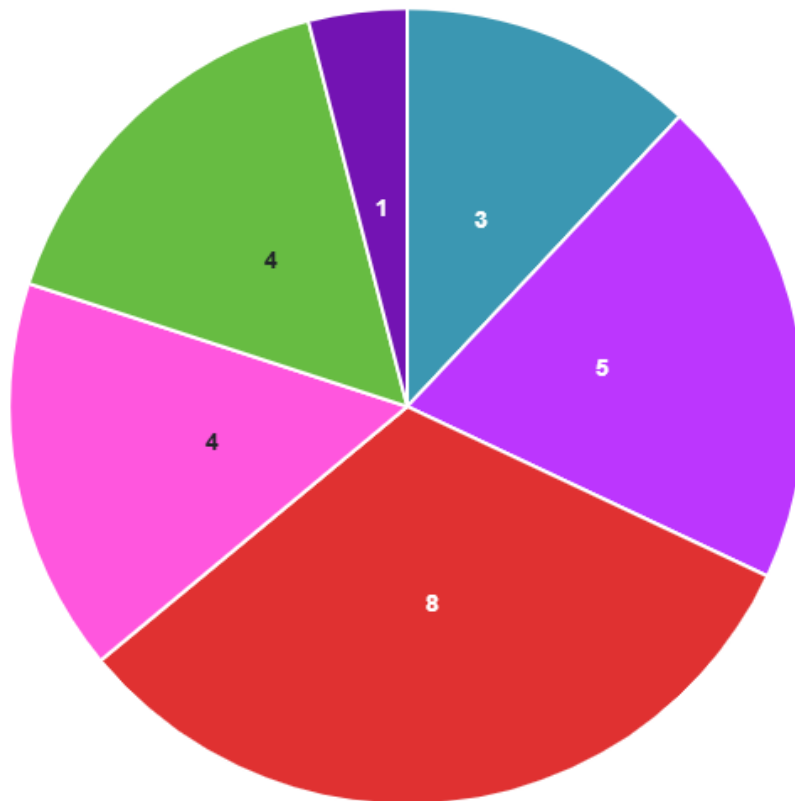


3.2 Quantidade de manifestações recebidas no quarto trimestre de 2024: (25 manifestações).

Relatório de 01/10/2024 a 31/12/2024 por tipo de Manifestação

Relatório de 01/10/2024 a 31/12/2024 por tipo de Manifestação

Consulta Solicitação Reclamação Denúncia Dúvida Pedido de Acesso à Informações



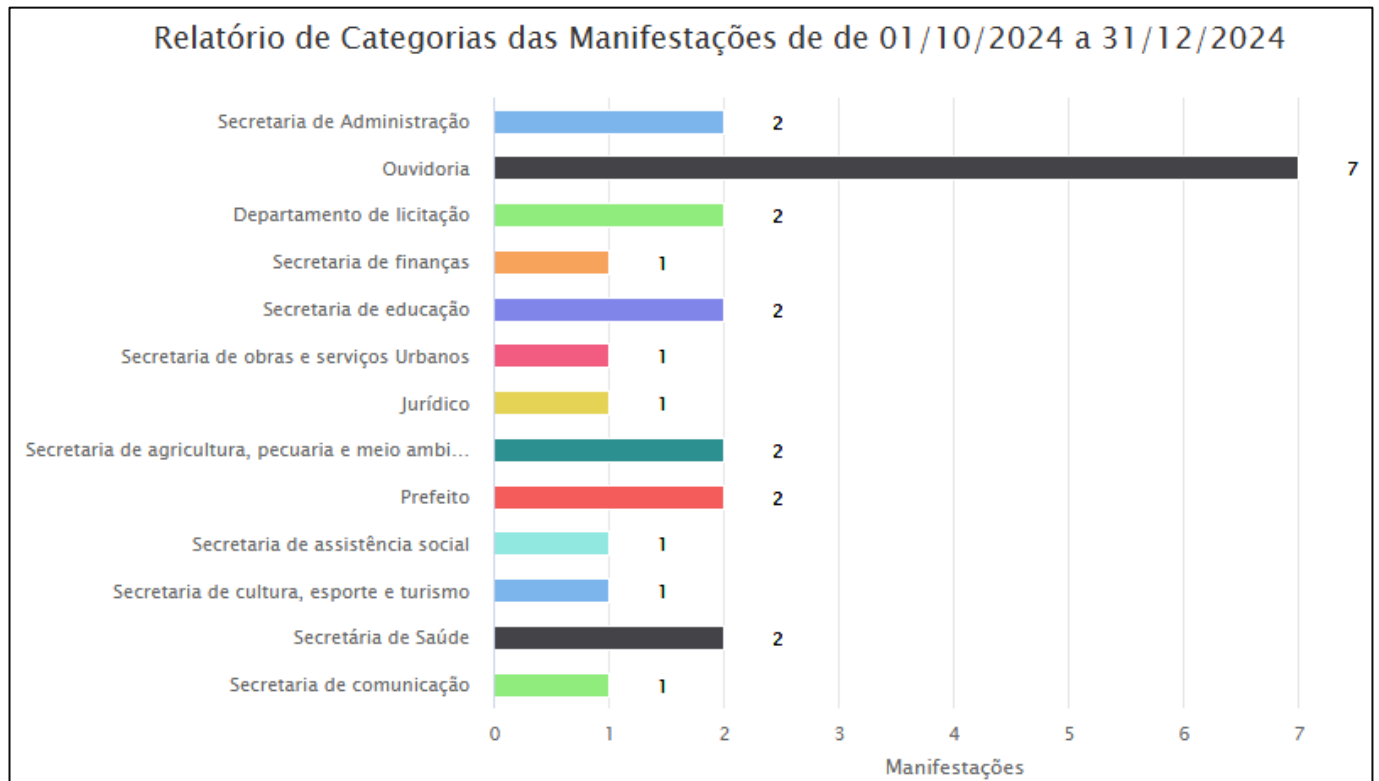
3.3 Motivos das manifestações

Manifestação	Quantidade
Consulta	03 (três)
Denúncia	04 (quatro)
Acesso a informação	01 (um)
Reclamação	08 (oito)
Solicitação	05 (cinco)
Dúvida	04 (quatro)

Como se verifica as manifestações mais utilizadas pelo cidadão são a reclamação (08) e a solicitação (05), sendo o elogio o menos utilizado, com nenhuma manifestação.

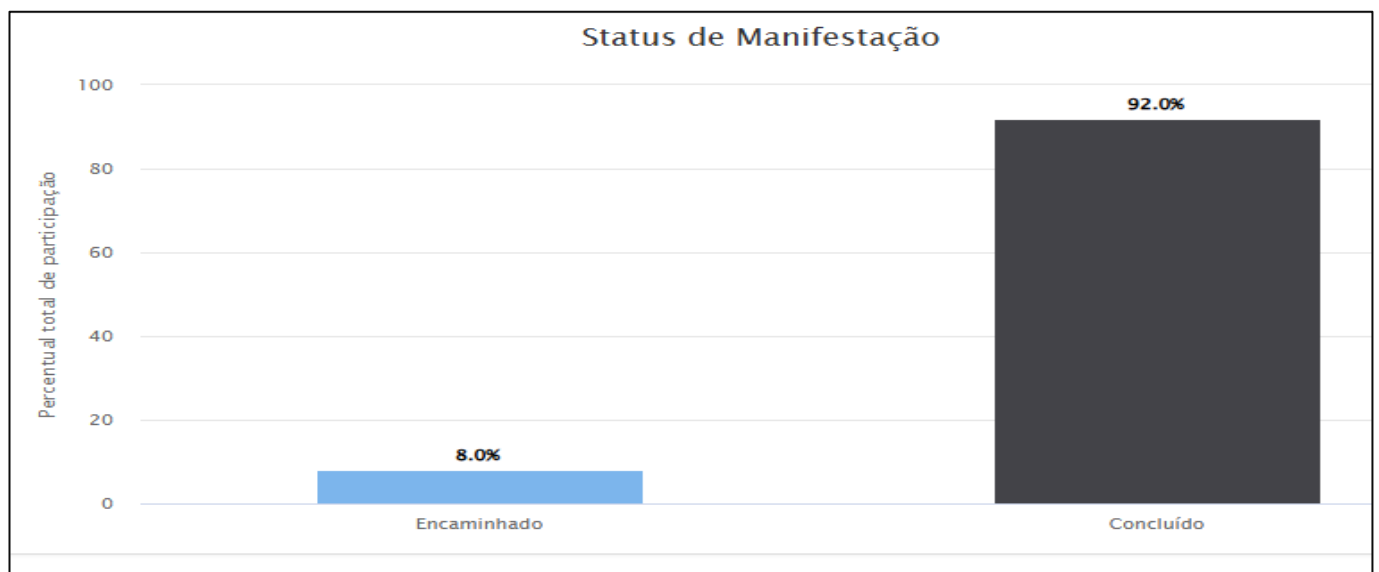


3.4 Pasta direcionada das manifestações:



Logo, de acordo com o gráfico colacionado acima, tem-se que a ouvidoria consegue solucionar a maioria das manifestações, sem a necessidade de envio para outras pastas.

3.5 Status das manifestações.



Atualmente, foram concluídas 23 das 28 manifestações apresentadas na ouvidoria, sendo que, as 02 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.

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 quarto trimestre de 2024 realizou uma reclamação, informando que em determinado terreno o dono não estava limpando, deixando o mato crescer e acumular lixo, a ouvidoria então encaminhou para o setor responsável, que notificou o proprietário do terreno, que o limpou, solucionando assim o problema da vizinhança.

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



No quarto trimestre de 2024 foram apresentadas 02 (duas) manifestações, todos, sobre pedidos de informação.

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

5. Manifestações apresentadas via E-mail.

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

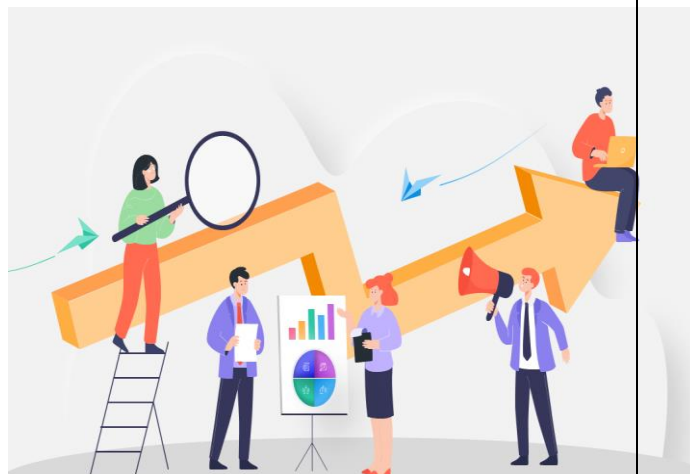
Foram apresentadas 06 (seis) manifestações através do E-mail institucional da ouvidoria, todos, que envolviam pedido de informação, a ouvidoria respondeu todos os questionamentos realizados.

6. Proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias

Por meio deste ato a Ouvidoria do poder Executivo municipal de Campos de Júlio/MT, vem propor, que seja novamente realizado a divulgação da ouvidoria no instaram institucional de Campos de Júlio - MT.

No segundo trimestre, foi divulgado, e os resultados foram impactantes, sendo realizado cerca de 40% a mais de manifestações.

Logo, a ouvidoria, por intermédio do ouvidor, solicita que seja divulgado novamente o vídeo de explicação sobre a ouvidoria nas redes sociais de Campos de Júlio - MT.





7. Considerações Finais

7.1 Das Atividades Desenvolvidas

7.1.1 Site Institucional

Durante o período em análise, foram enviadas **36 manifestações** no site <https://ouvidoria.camposdejulio.mt.gov.br/> que solicitarão informações e/ou documentos e 7 (sete) pedidos de informações via E-mail e "SIC".

7.1.2 Curso de aperfeiçoamento.

No quarto trimestre de 2024, a ouvidoria participou de dois treinamentos de aperfeiçoamento, realizado pelo tribunal de contas de mato grosso, vejamos:

A Escola Superior de Contas "Benedicto Sant'Ana da Silva Freire" certifica que

Leonardo Ellvanger Dos Santos

participou, de forma on-line, da capacitação **Tricotando sobre Ouvidoria – 4ª edição**, promovida pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, no dia 05 de dezembro de 2024, em Cuiabá-MT, com carga horária de 2 horas.

participou, de forma *on-line*, da capacitação **Tricotando sobre Ouvidoria – 3ª edição**, promovida pelo Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, no dia 17 de setembro de 2024, em Cuiabá-MT, com carga horária de 4 horas.

Cuiabá - MT, 17 de outubro de 2024

Com os supracitados cursos, o Ouvidor de Campos de Júlio/MT melhorou suas práticas de trabalho, com informações modernas apresentadas pelo tribunal de contas de mato grosso, oxigenando ainda mais o serviço disponibilizado a população em geral.



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 quarto 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, 03 de fevereiro de 2025.

LEONARDO ELLVANGER DOS SANTOS
Ouvidor
Matrícula nº 2262