



Prefeitura Municipal de  
**Diamantino** do Estado  
de Mato Grosso

# RELATÓRIO DE ATIVIDADE DA OUVIDORIA

**Relatório Trimestral: janeiro, fevereiro e março do Ano de 2025**

**Diamantino, 24 de abril de 2025.**

## **1.0-DA LEGISLAÇÃO E CRIAÇÃO DA OUVIDORIA NO ÂMBITO MUNICIPAL**

A Ouvidoria Geral de Diamantino foi instituída através da lei municipal n.º 883/2013 e o Decreto n.º 83/2019 aprova a versão 01 da Instrução Normativa n.º 28.

Dentro do sistema jurídico brasileiro, a Constituição Federal de 1988 no seu art.37 § 3º asseguram aos cidadãos o direito de participar da Gestão da Administração Pública.

## **2.0-DO RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA**

O art. 3º, inciso V, da Lei Municipal n.º 883/2013 diz que compete a Ouvidoria a elaboração e divulgação trimestral e anual, relatório, de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados.

## **3.0 -DO INÍCIO DAS ATIVIDADES DO ATUAL OUVIDOR GERAL**

O atual Ouvidor Geral iniciou suas atividades no dia 03 do Mês de fevereiro de 2025, conforme Portaria n.º 166/2025. **Observou-se que os canais com a Ouvidoria Geral – telefone 0800 643 0066, presencial e link disponível no portal da Prefeitura Municipal com a Ouvidoria Geral são eficientes e satisfatórios para que o cidadão tenha canais de fácil acesso junto à OGD.**

## **4.0-DAS MANIFESTAÇÕES**

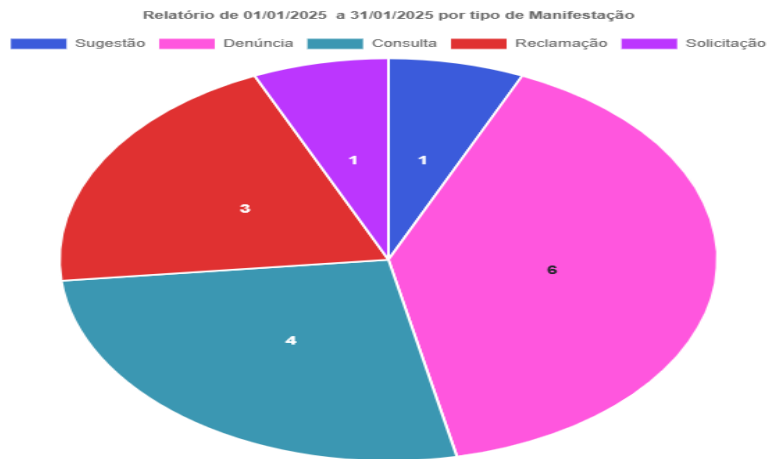
As demandas recebidas pela Ouvidoria Geral são classificadas como: **RECLAMAÇÃO**: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; **DENÚNCIA**: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo; **SOLICITAÇÃO**: requerimento de adoção de providência por parte da Administração; **ELOGIO**: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido e **SUGESTÃO**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública municipal.

## **5.0-DAS DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA**

As demandas são recepcionadas no Sistema Informatizados da Ouvidoria, o Ouvidor Geral faz a tramitação da Manifestação. O Ouvidor imprime a Manifestação em 02 (duas) vias e encaminha-as pessoalmente ou via e-mail INSTITUCIONAL das respectivas secretárias municipais, mediante recibo. Prazo para resposta de 20(vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias.

## **6.0-DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SISTEMA DA OUVIDORIA DE JANEIRO A MARÇO DO ANO DE 2025:**

### 6.1- MÊS DE JANEIRO DO ANO DE 2025:



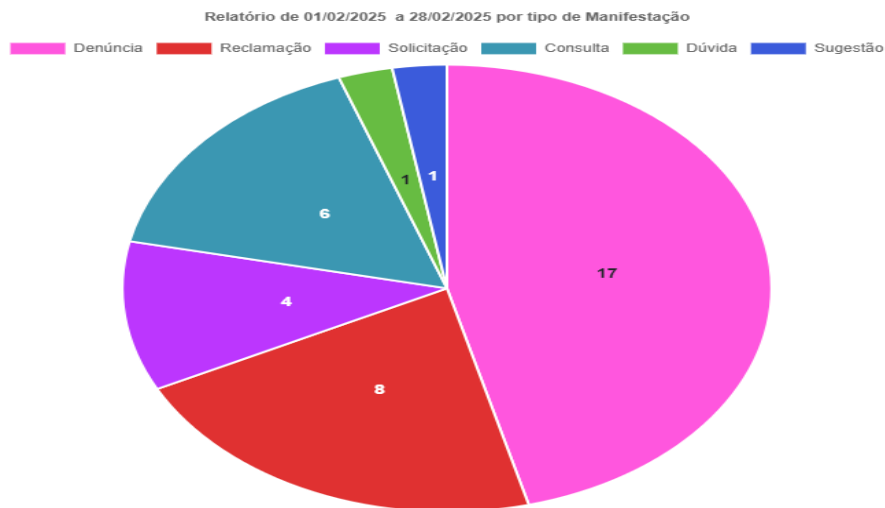
Reclamação: 03; Denúncia:06; Consulta: 04; Solicitação: 01; Sugestão:01.

TOTAL: 15 MANIFESTAÇÕES;

Manifestação concluído: 09 (nove);

com 60.0% por cento de manifestação concluído.

### 6.2- MÊS DE FEVEREIRO DO ANO DE 2025.



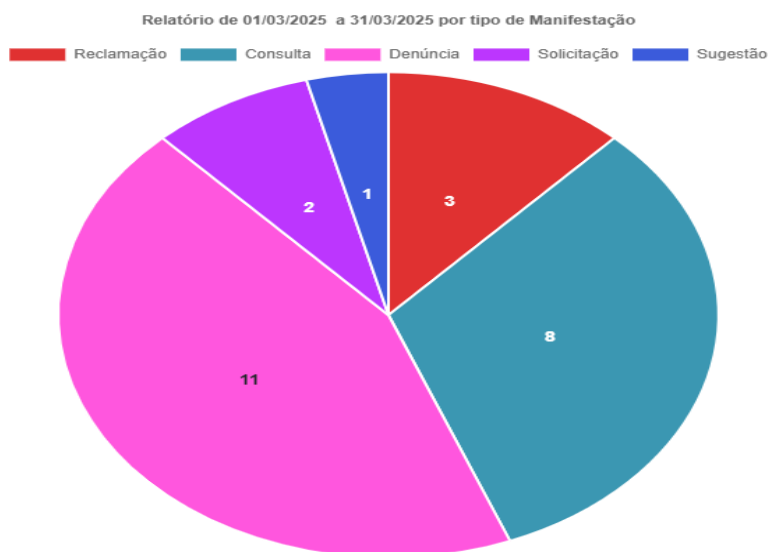
Solicitação: 04; Reclamação: 08; Denúncia: 17; Consulta: 06; Dúvida 01 e Sugestão 01.

Total: 37 (trinta e SETE) manifestações;

Manifestação concluído: 20 (vinte);

com 54.1 % por cento de manifestação concluído.

### 6.3-MÊS DE MARÇO DO ANO DE 2025:



**Reclamação: 03; Denúncia: 11; Consulta:08, Solicitação: 02 e Sugestão: 01.**

**Total de manifestação: 25 (vinte e cinco);**

**Manifestação concluído: 10 (dez);**

**Com 40% por cento de manifestação concluído.**

### 7.0- À TÍTULO DE ILUSTRAÇÃO, ALGUMAS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIO DE SERVIÇO PÚBLICO COM A EFETIVA CONCLUSÃO PERANTE A SECRETARIA MUNICIPAL.

#### 7.1 Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras.

**Manifestação via e-mail 07/01/2025:**“Bom dia, me chamo Camile e venho através deste e-mail fazer uma denúncia de um lote abandonado e extremamente SUJO, estou sendo prejudicada pois todo os dias tenho que matar ou ARANHAS ou COBRAS. Preciso da ajuda de vocês!!! Endereço: bairro jardim guaraná, rua Medianeira” **Resposta do Fiscal de Serviço Público da Secretaria de infraestrutura e Obras**, Gildo Gobira de Souza: “O setor de fiscalização, em visita “in loco”, para cumprimento da manifestação via e-mail datada de 07/01/2025, da ouvidoria deste Município, vem informar a senhora Camile Marmos que o fiscal foi até o referido local e confirmou que o local já se encontra limpo.”

**Manifestação 250121170348977/2025 sobre a limpeza de lote:** “Boa tarde !! Com estas devidas chuvas acontecendo, venho solicitar que a Prefeitura Municipal procure os donos dos terrenos ao redor do Crea -MT principalmente na lateral e no fundo, sendo que os matos estão altos com estes tempos chuvosos, vem os animais peçonhentos e mosquitos, temos a cerca elétrica onde o mato está próximo e danificada a cerca. Por favor que a prefeitura notifique os donos para limpar seus terrenos. Dês de já

agradecemos.” **Resposta do Fiscal de Serviço Público**, GILDO GOBIRA DE SOUZA: “(...) vem informar ao interessado(a) que fez a denúncia procedente da manifestação n.º 250121170348977/2025 que o proprietário foi notificado e o mesmo já se encontra limpo.”

## **7.2 Secretaria Municipal de Educação**

**Manifestação 250207201742697/2025 sobre Transporte Escolar:** “Essa semana iniciaram as aulas nas Escolas Estaduais, sou aluna da Escola Militar e dependo de circular para poder ir pra escola, pois minha família não tem condições de pagar outro tipo de transporte. Gostaria de saber quando será resolvido esse problema?” **RESPOSTA DO SECRETÁRIA DE EDUCAÇÃO, ADÉLIA MARIA DOS SANTOS:** “(...) Com os nossos cumprimentos, em respostas da manifestação nº 250207201742697/2025, recebidas sobre a ausência do transporte escolar para atendimento dos alunos matriculados na unidade escolar situada na zona urbana Escola Estadual Militar “Manoel José Murtinho”, informamos a inviabilidade de atendimento a esse tipo de serviço, pois a prestação do serviço sobre o atendimento do transporte escolar é para alunos residentes na zona rural do município matriculados na Rede Estadual e Municipal, conforme as Leis que amparam essa prestação de serviço: (...). Ficando assim inviável o transporte a alunos da zona urbana, uma vez que não atende aos requisitos das Leis e da Instrução Normativa.”

## **7.3 Secretaria Municipal de Assistência Social, Trabalho e Cidadania**

**Manifestação 250210095636261/2025 sobre o atendimento prestado no CRAS:**“COMPARECEU NESTA OUVIDORIA 10/02/2025 ÀS 09:55 A USUÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO (PEDIU SIGILO) PARA RECLAMAR DO ATENDIMENTO PRESTADO. LOCAL: CRAS NOVO DIAMANTINO; DATA: TODA QUARTA-FEIRA; HORÁRIO: 15:00; OBJETO DA RECLAMAÇÃO: DIZENDO QUE AS SERVIDORAS KARINE E NUBIA VÊM PRESTANDO MAU ATENDIMENTO NA DISTRIBUIÇÃO DE ALIMENTOS, PONDO OS CLIENTES PARA CORRER DEMONSTRANDO TOTAL FALTA DE EMPATIA AS PESSOAS IDOSAS.” **Resposta da Secretária Municipal de Assistência Social, Trabalho e Cidadania:** CI n.º 078/SEMAS/GAB/2025 “(...) que relata reclamação sobre o atendimento das servidoras Karine e Núbia durante a distribuição de alimentos no CRAS do bairro Novo Diamantino, informamos que ambas foram devidamente orientadas quanto à necessidade de aprimorar a abordagem e o acolhimento aos usuários, especialmente aos idosos, reforçando os princípios de respeito, empatia e humanização no atendimento. Além disso, destacamos que a metodologia adotada para entrega dos alimentos está sendo reavaliada com objetivo de proporcionar um atendimento mais eficiente e acolhedor, tanto no momento da espera quanto no processo de distribuição. (...).”

## **7.4- SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

**Manifestação via e-mail em 07/02/2025 sobre esgoto a céu aberto:** “Bom dia! Venho através do presente solicitar uma ação por parte da fiscalização da prefeitura, referente

a um esgoto a céu aberto, vindo do antigo hotel Tropical, localizado na Rua Fredolino Vieira de Barros, Centro - Diamantino/MT. Ocorre que outros moradores dessa rua, que convive com esse esgoto, já fizeram reclamação a ouvidoria e até o presente momento, não foi tomada nenhuma atitude por parte da prefeitura, em relação a esse esgoto a céu aberto. Já que o problema persiste e o órgão competente não toma nenhuma atitude, estou mandado essa reclamação via e-mail, para ficar registrado e vou fazer uma denúncia ao ministério público, já que a prefeitura não está tomando atitude eficaz em relação ao problema exposto. Att. Wilson S. Soares Obs: Local próximo as quitinetes do "chaveiro, atrás da rodoviária." **Resposta da Secretária Municipal de Saúde, Leda Maria de Souza Villaça, C.I. 50/2025/SMS/ASSEJUR:** "(...) Informamos que a equipe da Vigilância Sanitária foi até o local e realizou a devida inspeção, onde foi constatado que no local havia um esgoto a céu aberto. As devidas providências já foram tomadas conforme previsto na legislação vigente(...)."

**Manifestação 250225145828675, sobre Meningite:** "Secretária de saúde, quero ver com a senhora sobre a morte de uma pessoa na data de hj, dia 25/02, funcionária da JBS, e foi falado pela família que foi por Meningite, e se for verdade a secretaria de saúde não pedir intervenção e solicitação de exame de todos os colaboradores da JBS, vamos ter que soltar essa notícia na cidade, para evitar essas pessoas, e vai causar pânico em toda nossa região, se for verdade, vai ter um surto incontrolável. E vcs não fazerem nada, isso é um crime contra a saúde do povo. E fora que se sair essa notícia espalha nacionalmente, e Diamantino vai ter muitas consequências financeiras. Faz o papel de vigilância sanitária e interdita a JBS, e esclarecimento para a população. Pois se for verdade, nossa região inteira está afetada. Vai ser culpa da omissão da nossa secretaria de saúde." **Resposta da Secretária Municipal de Saúde, Leda Maria de Souza Villaça, C.I. 32/GAB/SMS/2025:** "(...) Conforme o protocolo, no dia 11 de fevereiro de 2025, foi realizado o envio formal da notificação e do resultado do exame ao Escritório Regional de Saúde, cumprindo os prazos e canais estabelecidos para comunicação de agravos. Além disso, todas as unidades de Saúde onde a paciente realizou atendimento e permaneceu em observação, foram devidamente notificadas. A investigação inclui a análise de todos os profissionais de saúde que tiveram contato com paciente, bem como de seus acompanhantes e familiares, a fim de controlar e impedir a disseminação da doença. Adicionalmente, comunicamos à enfermeira responsável pela empresa JBS sobre o agravo, solicitando a realização de uma busca ativa dos trabalhadores que tiveram contato direto com a paciente. Esta medida visou a saúde dos colaboradores e a prevenção de novos casos. Ressaltamos que foram realizados todos os esforços para investigar e monitorar os contatos diretos da paciente tanto no local de trabalho quanto em outros ambientes por onde a mesma passou, assegurando a aplicação das medidas preventivas necessárias. (...)"

#### **7.4- SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE**

**Manifestação 250221164128919 – sobre meio ambiente:** À Ouvidoria do Município de Diamantino Assunto: Denúncia de Crimes Ambientais e Pedido de Investimento em Infraestrutura para os Rios Ribeirão do Ouro e Rio Diamantino Prezados, Venho, por meio desta, formalizar uma denúncia sobre graves crimes ambientais que estão

ocorrendo no município de Diamantino-MT. Relatos e registros fotográficos evidenciam o despejo irregular de esgoto in natura no Ribeirão do Ouro, na Travessa da República, no centro da cidade. Além disso, há denúncias de práticas semelhantes no Rio Diamantino, onde, além do despejo de esgoto, também foram identificados lixões clandestinos em lotes ao redor do rio, agravando ainda mais a degradação ambiental. Essas práticas configuram infrações ambientais graves, conforme estabelecido na Lei nº 9.605/1998 (Lei de Crimes Ambientais), que prevê em seu artigo 54: "Causar poluição de qualquer natureza em níveis tais que resultem ou possam resultar em danos à saúde humana, ou que provoquem a mortandade de animais ou a destruição significativa da flora: Pena – reclusão de um a quatro anos e multa." Além disso, a Lei nº 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, determina que o tratamento adequado dos efluentes é uma obrigação dos gestores públicos e concessionárias responsáveis pelo saneamento. O despejo de esgoto sem tratamento em corpos d'água viola o princípio da sustentabilidade ambiental e compromete a qualidade da água, prejudicando a fauna, a flora e a população local. Tanto o Ribeirão do Ouro quanto o Rio Diamantino são patrimônios naturais de grande importância para a cidade, historicamente utilizados para lazer e como fonte hídrica. No entanto, sua degradação progressiva devido ao despejo de esgoto, lixo e entulho tem comprometido sua biodiversidade e a saúde pública. Além disso, o acúmulo de sujeira e águas paradas ao longo do Ribeirão do Ouro tem favorecido a proliferação de pernilongos, aumentando o risco de doenças como dengue, zika e chikungunya, representando um perigo para toda a população. Além da questão ambiental, o Rio Diamantino, que possui uma praia popular conhecida como Areal, carece de infraestrutura adequada para receber moradores e turistas. A falta de estrutura faz com que frequentadores descartem lixo, incluindo fraldas sujas, diretamente no meio ambiente. O Areal do Rio Diamantino tem grande potencial turístico, e sua valorização poderia trazer benefícios econômicos para a cidade. Para visualizar a localização exata e sua importância, acesse este link no Google Maps\*\*\*\*. Diante disso, solicito: 1. Fiscalização imediata do Ribeirão do Ouro e de toda a extensão do Rio Diamantino, incluindo a identificação dos despejos irregulares de esgoto e dos lixões clandestinos em terrenos próximos aos rios. 2. Abertura de processo administrativo e aplicação das sanções necessárias aos responsáveis pelo despejo irregular de esgoto e descarte inadequado de resíduos. 3. Elaboração de um plano de recuperação ambiental, incluindo ações para evitar novos despejos e restaurar a qualidade da água. 4. Realização urgente de uma limpeza e manutenção em ambos os rios, removendo lixo, entulhos e possíveis focos de proliferação de insetos e pragas. 5. Aquisição ou reivindicação por parte da Prefeitura dos lotes próximos ao Rio Diamantino onde há lixões clandestinos, destinando esses espaços para infraestrutura de lazer e turismo sustentável. 6. Desenvolvimento de um projeto de infraestrutura para turismo e lazer no Rio Diamantino, incluindo: o Trilhas ecológicas com passarelas de madeira o Iluminação noturna e instalação de câmeras de segurança o Pavimentação da rua que leva até o Areal (praia popular do Rio Diamantino) o Ações de fiscalização e monitoramento ambiental contínuo o Campanhas educativas sobre preservação ambiental Sugestões para a Prefeitura investir em trilhas ecológicas com passarelas de madeira: 1. Diagnóstico e planejamento: o Mapear áreas com rica biodiversidade e relevância histórica. o Consultar especialistas para garantir segurança e sustentabilidade. o Envolver a comunidade em audiências públicas. 2. Projeto e execução: o Utilizar madeira de reflorestamento certificada. o Integrar as trilhas à

paisagem natural. o Garantir acessibilidade para todos. 3. Implantação e manutenção: o Construir passarelas elevadas para proteger a vegetação. o Criar mirantes e plataformas panorâmicas. o Instalar placas informativas para educação ambiental. o Realizar manutenção periódica. 4. Promoção e divulgação: o Criar materiais informativos como mapas e guias. o Divulgar as trilhas nas redes sociais. o Promover eventos de educação ambiental. 5. Parcerias: o Firmar convênios com empresas privadas, ONGs e universidades para manter e desenvolver as trilhas. Investir na recuperação e estruturação dessas áreas não apenas preservará o meio ambiente, mas também gerará empregos, fortalecerá o turismo local e promoverá lazer de qualidade para os cidadãos de Diamantino. Com a esperança de que este apelo seja ouvido e atendido, Um cidadão preocupado com o futuro da nossa cidade. Repetindo mais uma vez, aguardo um posicionamento dentro dos prazos legais e me coloco à disposição para fornecer mais informações, se necessário. Atenciosamente, Allan Mateus. **Resposta do Secretário Municipal de Agricultura e Meio Ambiente, Milton Mateus Criveletto:** “(...) No que diz respeito a denúncia que versa sobre poluição e degradação de áreas de preservação permanente as margens dos rios acima mencionados informo que, a prefeitura municipal de Diamantino-MT, tem ciência das condições atuais dos referidos rios e está tomando medidas para sanar os problemas ali existentes, tais como mutirões de limpeza, campanhas reflorestamento, campanhas educativas e etc. no que se refere as indicações de melhorias estruturarias nas áreas acima citadas, digo que, o governo municipal de Diamantino-MT, não obstante esta no inicio de uma gestão já desencadeou um trabalho de levantamento situacional de demandas bem como a busca de recursos para custeio de tais implementações.(...)”

## **8.0 -PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS**

Analisando o Relatório das Manifestações, verificamos que algumas respostas estão fora do prazo legal e outras sem as devidas respostas em desacordo com a Lei Federal N.º 13.460/2017. Desta forma, solicitamos ao Gabinete do Prefeito que se digne oficial os secretários municipais no sentido de cumprirem o prazo de resposta conclusivo da manifestação nos termos da Lei Federal 13.460/2017 e da Constituição Federal de 1988. Finalmente, este relatório será encaminhado, via e-mail Institucional, para o Gabinete do Prefeito.

## **9.0 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria do Município de Diamantino tem a missão de representar todo cidadão garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pelo ente público sejam apreciadas de forma independente e imparcial. A Lei Federal N.º 13.460/2017 direcionou o foco do Estado ao cidadão, a fim de compreender e atender da melhor forma as suas necessidades e garantindo um serviço de qualidade, ágil e eficiente.

**CARLOS ALMEIDA**  
**Ouvidor Geral do Município de Diamantino/MT**  
**Portaria N.º 166/2025**