



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL**

Ofício n.º 015/2025.
Comodoro/MT, 07 de julho de 2025.

Prezado Senhor,

Com meus cumprimentos apresento o **Relatório Semestral da Ouvidoria Municipal**, referente ao **1º semestre do ano de 2025**, em conformidade com as normas e dispositivos legais que regulamentam a atuação da Ouvidoria no âmbito da Administração Pública.

O presente relatório foi elaborado com base nos seguintes dispositivos legais:

- **Instrução Normativa SCI nº 02/2013 – Versão 02, Art. 21, Inciso I;**
- **Decreto Municipal nº 31/2019, Seção III, Arts. 14, 15 e 16;**
- **Lei Federal nº 13.460/2017, Art. 15.**

Informo, ainda, que **o relatório encontra-se anexo a este Ofício**, contendo os dados, análises e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal no referido período.

Agradecemos antecipadamente, e no ensejo, manifestamos nossas cordiais saudações

Respeitosamente,


Alexandre Brugnera
Ouvidor Municipal
Portaria: 025/2019


Maria Beatriz Chianadalmi
Chefe de Gabinete
Port. n.º 163/2024 de 01/03/2024
08/07/2025

Ao Sr.

Josemar Rodrigues Neves
MD. Prefeito Municipal
Comodoro – MT CEP: 78.310-000



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE
GESTÃO
OUVIDORIA

PREFEITURA DE
COMODORO

1º SEMESTRE DE 2025



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL**

A P R E S E N T A Ç Ã O

A OUVIDORIA MUNICIPAL tem como principal competência atuar de maneira interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Negócios;

Serviços Públicos.

Missão;

Prestar serviços público com qualidades, transparência e eficiência, promovendo políticas públicas para melhoria da vida e do desenvolvimento socioeconômico ComodororeNSE.

Visão;

Ser referência na realização de serviços públicos de qualidade.

Valores;

Legalidade, Moralidade, Transparência e Responsabilidade Social.

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Ouvidor do Município – Alexandre João Brugnera

Portaria: 025/2019

LOCALIZAÇÃO/ESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal localiza-se no Paço Municipal, em sala independente, na Rua das Acácias nº 1337N, Bairro Jardim Mato Grosso. A Ouvidoria conta com uma estrutura de fácil acesso a todos os cidadãos, prevendo a presença de pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida. O ambiente dispõe de uma única sala para atendimento (recepção) no qual o cidadão pode ter privacidade e segurança para expor suas demandas e sentir-se acolhido (Sala do Ouvidor).



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

COMO MANIFESTAR-SE:

Ouvidoria Online: Para manifestações do tipo: Denúncia, dúvidas, elogios, reclamação, solicitações ou sugestões <https://ouvidoria.comodoro.mt.gov.br/Manifestacao/>.

E-mail: O cidadão faz a manifestação pelo e-mail: ouvidoria@comodoro.mt.gov.br

Whatsapp: 65-99908-0013.

Atendimento: Por e-mail, na página da Ouvidoria e Whatsapp ininterruptamente 24h por dia.

Correspondência: Paço Municipal, Rua das Acácias n° 1337-N, Bairro Jardim Mato Grosso, Comodoro/MT - CEP 78.310-000. Prefeitura Municipal de Comodoro-MT/Ouvidoria.

Presencial: Paço Municipal, Rua das Acácias n° 1337-N, Bairro Jardim Mato Grosso, Comodoro/MT - CEP 78.310-000. Atendimento das 7:00h às 13:00h de Segunda-Feira à Sexta-Feira.(Recepção).

Telefone: (65)99908-0013 O cidadão pode fazer sua Manifestação por telefone falando com um de nossos atendentes. Das 7:00h às 13:00h de Segunda-Feira à Sexta-Feira.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria-Municipal com base em sua Instrução Normativa SCI n° 2/2013, Versão 02 indica Cinco (05) tipos de manifestação incluindo a Solicitação a serem utilizados.

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

Solicitação/Consulta: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

Sugestão: proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;

Elogio: demonstração de satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido.

Fale Conosco - SIC: Serviço de Informação ao Cidadão.

LEGISLAÇÃO

As ouvidorias públicas são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos. De acordo com o Art. 13 da Lei 13.460/2017, as ouvidorias possuem como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal, foi instituída pela Lei Complementar nº 1.439/2013; “Fica criada a Ouvidoria do Município de Comodoro-MT, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta, Indireta e Poder Legislativo, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população. A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos”.

Instrução Normativa SCI nº 02/2013 versão 02 “Dispõe sobre os procedimentos de rotina e controle a serem observadas pela Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Municipal e do Fundo Municipal de Previdência Social – Comodoro-Previ”.

Decreto nº 031/2019 “Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuário de serviços públicos do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, de que se trata a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017; institui e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos de Comodoro/MT, e dá outras Providências.”

- I** - receber, analisar, dar tratamento e apresentar resposta às manifestações de ouvidoria relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal;
- II** - solicitar informações às unidades administrativas com vistas a subsidiar as respostas ao usuário;
- III** - propor medidas de aperfeiçoamento considerando as manifestações recebidas e encaminhá-las às unidades administrativas competentes para exame e aprimoramento da prestação de serviço público, quando for o caso;
- IV** - organizar, consolidar e interpretar o conjunto de dados das demandas recebidas e dar publicidade dos resultados obtidos às unidades administrativas e aos usuários;
- V** - atuar perante as unidades administrativas para manter atualizado a Carta de Serviços e o Portal de Serviços Públicos, conforme estabelecido pelo Decreto Municipal n. 031/2019;
- VI** - exercer, em conjunto com a Autoridade de Monitoramento, as competências relativas à Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- VII** - realizar as atividades do serviço de informações ao cidadão;
- VIII** - apoiar e implementar Plano de ação, com vista a evidenciar a busca pela eficiência da ouvidoria.

A Ouvidoria Municipal também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), a fim de garantir a ampliação da transparência, em cumprimento à Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

AS OUIDORIAS POSSUEM TRÊS FUNÇÕES PRINCIPAIS:

(a) A primeira função da ouvidoria, prevista principalmente nos artigos 13 e 14 da Lei nº 13.460/2017, é a de acolher e receber as manifestações de usuários de serviços públicos (tais como reclamações, sugestões, solicitações e elogios), além de receber as denúncias relacionadas a eventuais irregularidades cometidas por agentes públicos. Ademais, muitas vezes ouvidoria pode ser responsável pelos pedidos de acesso à informação e pelos requerimentos relacionados à proteção de dados pessoais.

(b) A segunda função da ouvidoria é a de promover a melhoria da gestão pública. Essa função está relacionada ao fato de a ouvidoria servir como canal de contato direto entre a Administração Pública e as pessoas que buscam garantir direitos junto ao Estado. Nesse contexto, a ouvidoria ocupa uma posição estratégica na administração pública, a qual lhe permite detectar falhas na prestação de serviços e na execução de políticas públicas, apoiando o processo de desenho e redesenho de serviços, bem como de melhoria da gestão. Para exercer tal



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

função, a ouvidoria deve processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, inclusive sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460/2017, dentre outras competências previstas no art. 14, II, e 15 desta Lei; e

(c) A terceira função da ouvidoria diz respeito ao seu papel como canal de recebimento de denúncias sobre irregularidades cometidas por agentes públicos, as quais podem ser registradas tanto por usuários de serviços públicos como por agentes públicos. Ao receber uma denúncia, a ouvidoria deve adotar os procedimentos necessários para garantir a segurança do denunciante, além de realizar uma análise prévia, a fim de avaliar se a denúncia recebida contém os requisitos mínimos de autoria e materialidade dos fatos e se estão presentes os indícios necessários para seu encaminhamento às áreas de apuração. Essa função é fundamental para a implementação de uma política de integridade pública. Cabe à ouvidoria, portanto, oferecer um ambiente seguro e promover a confiança da sociedade e dos agentes públicos em seu órgão ou instituição para o recebimento de denúncias.

CONSELHO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

O Conselho Municipal de Usuário de Serviços Públicos são criados para benefício de toda a sociedade, que, a partir de agora, pode contar, com este mecanismo de democracia direta para:

I - Acompanhar e participar na avaliação da qualidade, da efetividade e da satisfação com a prestação de serviços públicos;

II - Propor melhorias e contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento aos usuários; e

III - Acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

O Usuário pode relatar sua sugestão ou reclamação da atuação do Ouvidor através dos E-mails: conselhodeusuariocdo@comodoro.mt.gov.br ou controladoriageral@comodoro.mt.gov.br.

Lembre-se: ouvidorias, a princípio, não são prestadoras de serviços; elas são, sim, instâncias de pós serviço.

PRIORIDADE

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE 01/01/2025 Á 30/06/2025

O Relatório do 1º Semestre da Ouvidoria Municipal é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo Setor e tem como objetivo subsidiar a Gestão Pública (art. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460/2017).

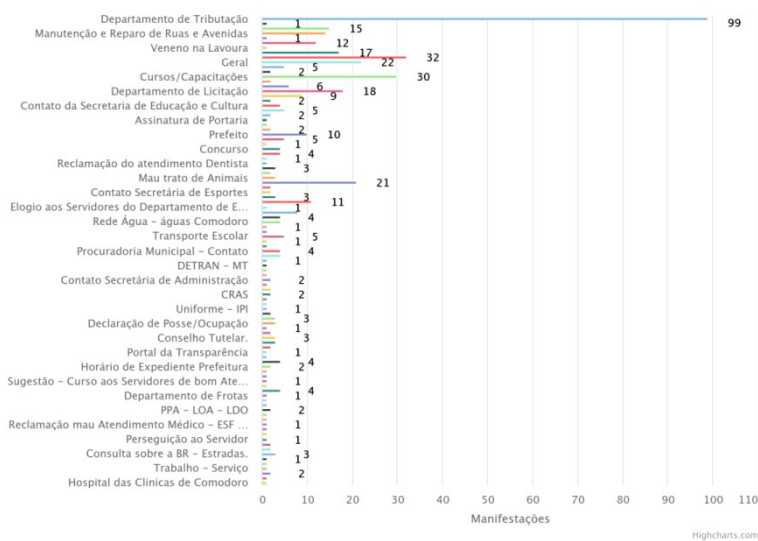
Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante 1º Semestre do ano de 2025, a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018.

As demandas recebidas no decorrer do 1º Semestre de 2025 foram um total de **503 manifestações** contabilizadas.

- **Portal da Ouvidoria** 484 (quatrocentos e oitenta e quatro)
- **Portal Fala Conosco - SIC** 16 (dezesesseis).
- **Portal Fala BR** 03 (três).

Relatório de Categorias das Manifestações;

Relatório de Categorias das Manifestações de de 01/01/2025 a 30/06/2025



Tipo da Manifestação; Elogio.

Assunto;

- Elogio a servidora da Secretária de Obras, administrativo.
- Elogio para servidora da Vacina.
- Elogio no atendimento do Agendamento.
- Elogio ao enfermeiro Tiago e motorista Douglas da saúde.
- Elogio ao Prefeito pelo canal de atendimento whatsapp.
- Elogio servidor Eric da Saúde.
- Elogio servidora Anita, Semder.

Providencia;

- ✓ Todas as manifestações de Elogio foram devidamente encaminhadas às respectivas Secretarias, para que os Secretários das pastas fizessem o repasse ao servidor mencionado, bem como à equipe de trabalho envolvida.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

Tipo da Manifestação; Solicitação/Consulta.

Assunto;

- Solicitação de contato do Departamento de tributação, Alvarás, Confirmação de pagamentos de Boletos de apólices, taxa de licença para funcionamento de estabelecimento, intimação sobre o Simples Nacional, verificar endereço correto para abertura de empresa, Verificar Viabilidade de empresa, Prestação de Serviço Retido no Município, ISSQN, Guias de IPTU, Verificar solicitação de atendimento via Protocolo Online,
- Solicitação de Manutenção de Iluminação Pública.
- Solicitação de vagas para aluno de 04 anos na escola Érico Veríssimo.
- Solicitação contato do CREAS, para acompanhar assistida.
- Solicitação contato CRAS.
- Solicitação de contato Compras da Secretaria de Saúde.
- Solicitação contato Departamento de Licitação.
- Solicitação contato Secretaria de Educação.
- Solicitação de contato da Secretaria de Ação Social.
- Solicitação de Contato do MEI.
- Solicitação de contato do Procon.
- Solicitação Secretaria de Esportes para vender shows.
- Solicitação contato departamento de Compras.
- Solicitação de contato do Agendamento de Exames e Consultas Médicas.
- Solicitação de Contato da Secretaria de Administração.
- Solicitação de contato da Regularização Fundiária.
- Solicitação contato Gabinete, Agenda reunião Bombeiro com o Prefeito, Assessoria deputado Max Russi, Defesa Civil do Estado, Nome completo do Prefeito, Marca reunião ADM da água Comodoro.
- Solicitação contato Recursos Humanos.
- Solicitação contato da Escola Calmon.
- Solicitação de Contato da Procuradoria Municipal.
- Solicitação de Contato do Laboratório Municipal.
- Solicitação de contato da Ambulância, Emergência.
- Solicitação contato Junta Militar, Tirar Carteira de Trabalho.
- Solicitação de contato do Departamento de Meio Ambiente.
- Solicitação de Assinatura de portaria de Vacância para assumir concurso em outra Localidade.
- Solicitação contato RH, Ficha Funcional de servidor.
- Solicitação de emprego na Educação Especial.
- Solicitação de aluno sem freqüentar a Escola distrito de Padronal.
- Solicitação de caminhão Pipa levar água na Aldeia Negarote atender escola e comunidade.
- Solicitação de Declaração de Posse ou Ocupação.
- Solicitação de contato do Conselho Tutelar.
- Solicitação contato CREAS.
- Solicitação de matrícula de alunos, transferência.
- Solicitação contato do Hospital de Comodoro, para verificar sorologia de animais peçonhentos.
- Consulta sobre a Lei dos fogos de artificios.
- Consulta inscrição para o Seletivo.
- Consulta sobre um terreno que foi ganho, moradora não mora mais em Comodoro.
- Consulta cortar galhos das arvores que estão encostando-se à Fiação da rede de Energia.
- Consulta sobre seletivo, Ação Social, não teve classificado, verificar edital da Educação sobre prazos e Formação de Professores para atuar na Educação do campo, Horário atendimento médico para monitor.
- Consulta sobre horário de atendimento da Secretária de Saúde.
- Consulta sobre a data do concurso Público.
- Consulta se o Prefeito estava com Dengue.

Rua das Acácias nº 1337 N, Jardim Mato Grosso- Fone 065-99908-0013 – CEP 78.310-000

E-mail: ouvidoria@comodoro.mt.gov.br - Comodoro – MT.

Site: www.comodoro.mt.gov.br



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

- Consulta sobre Bairro copabacana.
- Consulta sobre o Laboratório do Saber.
- Consulta sobre contratados sem seletivo na Prefeitura.
- Consulta por trabalho na Educação Professor de Ed. Física.
- Consulta contrato escolinha Infantil Laboratório do Saber.
- Consulta sobre o funcionamento dos MEI, licença Ambiental.
- Consulta Sobre vale transporte.
- Consulta necessário agendar para fazer exames no Laboratório.
- Consulta sobre os dias sem aula nos Jogos escolares.
- Consulta sobre servidores de a educação atuar em festejos juninos.
- Consulta sobre concurso da Prefeitura.

Providencias;

- ✓ Fogos de artificios, falta regulamentarem a Lei. (Secretaria de Administração ficou de regulamentar a Lei)
- ✓ Consulta sobre seletivo, Ação Social, não teve classificado(Secretária informou que não irá realizar outro seletivo).
- ✓ Consulta sobre Bairro Copacabana.(Informou os dias de atendimento para regularização com a equipe do Estado junto a Seplan)
- ✓ Todas as solicitações de contato das secretarias e departamentos para o usuário verificar os serviços e tirar as duvidas foram devidamente encaminhadas aos manifestantes, contato telefônico, whatsapp da prefeitura e e-mails, em alguns casos foi disponibilizado o contato pessoal do servidor, mediante autorização prévia do mesmo.
- ✓ Sobre as consultas, todas as manifestações de consulta foram devidamente respondidas, mediante levantamento de informações junto às Secretarias e Departamentos responsáveis. As respostas foram posteriormente transmitidas aos respectivos usuários, garantindo o atendimento às demandas apresentadas.

Tipo da Manifestação; Reclamação.

Assunto;

- Reclamação fossa vazando, Água de Pia, Situação do Pátio da Cargill, água de açougue de mercado escorrendo pela rua.
- Reclamação de buracos e valetas nas ruas, estrada Vicinais e Indígenas.
- Lixo na beira da Rua, Calçada.
- Reclamação terrenos sujos, com matos, insetos e muitos mosquitos.
- Reclamação canal de Atendimento whatsapp da Prefeitura que acessa as Secretarias e Departamentos.
- Reclamação vaga seletivo para Educação Especial.
- Reclamação do atendimento da Dentista do ESF Nova Vacaria.
- Reclamação de alunos levarem doces para a escola.
- Reclamação da prefeitura não fornecer uniforme.
- Criação de galinhas Perímetro Urbano.
- Entulhos nas calçadas gerando criação de insetos, mosquitos etc.
- Reclamação dos atendimentos Servidores ESF São Francisco, Recepção, enfermeira, ACS, médicos e Fisioterapeuta.
- Reclamação Professor do Estado atuando no Município.
- Reclamação do servidor do INSS, Psicólogos da Saúde, RH, Recepcionista da Secretária de Saúde, Recepcionista do Paço Municipal. Vacinadora ESF Nova Vacaria.
- Reclamação falta de rede água Loteamento Reserva Parque.
- Reclamação do horário de colocar as mesas e cadeiras na Rua da Praça dos Pioneiros.
- Reclamação no atendimento triagem do ESF Cidade Verde.
- Reclamação do Motorista do Ônibus escolar do Porto Municipal.
- Reclamação na demora para chamar seletivo da Educação.
- Reclamação do valor do salário de monitor.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL

- Reclamação do funcionamento de Oficinas sobre barulho e cheiro de tinta.
- Reclamação do horário dos motoristas de transporte de pacientes, sem descanso.
- Reclamação da conduta de Professores escola do Campo, Nossa Senhora das Graças, tributação.
- Reclamação da dentista ESF Centro, Nova Vacaria.
- Reclamação da sala de aula da Escola Érico Verrisimo.
- Reclamação do Veneno foi aplicada na Creche Cantinho Feliz.
- Reclamação da Coleta de Lixo.
- Reclamação do RH da Educação.
- Reclamação das monitoras em ajudar nos jogos escolares.
- Reclamação Queimadas.
- Reclamação atendimento médico, São Francisco, Cristo Rei, por não ser paciente da mesma unidade onde reside.

Providencia;

- ✓ VISA realizou a fiscalização e a mesma foi regularizada.
- ✓ Reclamação vaga seletivo para Educação Especial (O Município tem investido em Educação Especial, onde temos nas escolas, professoras, com especialização em psicopedagogia nas unidades escolares, atuando nas salas de AEE - Apoio Educacional Especializado, ainda, temos o Núcleo de Atendimento Multidisciplinar - NAM, que conta com Psicóloga, Assistente Social e colocamos uma vaga para Fonoaudiólogo, no entanto, não houve inscritos.

Para o NAM e Centro Educacional Especializado, temos alguns projetos em parceria com a Secretária de Saúde, onde contará com cargos de Terapeuta Ocupacional, atendimento com Neurologista, Psicólogo Clínico e Fonoaudiólogo (pela saúde).

O Professor Psicopedagogo é um cargo que sim, faremos Processo Seletivo e até concurso, pois estamos em processo de criação do cargo.

Ainda, vale ressaltar que o cargo de monitor de educação básica da área urbana, o qual ainda sairá o edital para o processo seletivo, é para acompanhamento dos alunos com necessidades especiais.")

- ✓ Reclamação do atendimento da Dentista do ESF Nova Vacaria, dos servidores das unidades de saúde, médicos, (verificou que a abordagem dos Profissionais poderia ter sido mais suave e acolhedor, e os mesmos foram advertidos verbalmente e orientados a revisarem suas práticas de atuação em relação aos Usuários de Serviços Públicos).

Tipo da Manifestação; Sugestão.

Assunto;

- Sugestão de Cursos e Capacitações para os Servidores Municipais.
- Venda de Peças de Maquinas da linha Amarela.
- Sugestão, contratar recepcionista no CRAS.
- Sugestão, contratar mais servidor para atuar no T.I.
- Inclusão de Programas de Enfrentamento de violência contra a mulher no PPA.

Tipo da Manifestação; Denúncia.

Assunto;

- Aplicação de veneno na Lavoura nas proximidades das casas no perímetro urbano, bairro cidade verde.
- Aplicação de veneno na Fazenda, chacareiros foram prejudicados com o veneno nas suas lavouras.
- Fogo no lixo na residência ao lado do Prédio, e em terrenos sujos.
- Som alto em lanchonete.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

- Estabelecimento vendendo comida numa barraquinha de terra no posto fiscal de MT x RO.
- Mal trato de animais, cachorros amarados gemendo na cidade e gritando, posto 12 de outubro animais amarrados com correntes mal alimentados e sem proteção do sol e chuva.
- Servidor batendo Ponto para outro servidor ESF Cidade Verde.
- Assédio Sexual com servidores Municipais.
- Denúncia de degradação em APP, Beira de rios.
- Criança cuidando dos AVOS.

Providencias;

- ✓ Sobre a aplicação do veneno constatou pela equipe do INDEA e Departamento de Meio Ambiente que não há crime Ambiental.
- ✓ Fogo no lixo, Defesa civil realizou o combate ao fogo, gerou Notificação da defesa civil, meio ambiente, tributação, no qual o Proprietário denunciou ao Ministério Público o Cidadão que colocou fogo no lixo.
- ✓ Aplicação de veneno na Fazenda, chacareiros foram prejudicados com o veneno nas suas lavouras (Bom dia vimos por meio deste informar que no dia foram realizadas visitas in loco no dia 30/01/2025 não sendo localizada nenhuma propriedade na qual houvesse ocorrido a mortalidade de mandioca ou outros prejuízos econômicos e encaminhamos ofício ao INDEA-MT para que comparecesse ao local e emite-se laudo para verificar possível ocorrência de deriva. Estamos encaminhando anexos os laudos do INDEA que atestam que não foi detectada a presença de deriva no local).
- ✓ Estabelecimento vendendo comida numa barraquinha de terra no posto fiscal de MT x RO, foi fiscalizado pela VISA, não havia mais a venda, conforme a denúncia no local.
- ✓ Mal trato de animais, cachorros amarados gemendo na cidade e gritando, posto 12 de outubro animais amarrados com correntes mal alimentados e sem proteção do sol e chuva. (foi realizada a fiscalização com o Departamento de Meio Ambiente, e o Médico Veterinário verificou que os animais estavam saudáveis sem sinal de maus tratos).
- ✓ Servidor batendo Ponto para outro servidor ESF Cidade Verde. (verificou que o servidor não tinha registro das digitais, e realizados o cadastro da sua digital no ponto eletrônico).
- ✓ Assédio Sexual com servidores Municipais. (verificou que a denúncia não veracidade nos fatos narrados)
- ✓ Denúncia de degradação em APP, Beira de rios. (gerou atuação do Departamento de Meio Ambiente e Ministério Público).
- ✓ Criança cuidando dos AVOS. (
- ✓ Terrenos sujos Será lançado um **Editais de Notificação Geral**, convocando **todos os proprietários de terrenos** localizados no município a realizarem a limpeza de seus imóveis. O descumprimento da notificação implicará na **aplicação de multa**, conforme a legislação municipal vigente.

Tipo de Manifestação; Terceiros

Assunto;

- Contato do vereador Alan Viotto.
- Contato do DETRAN.
- Reclamação por ter cortado Energia, Energisa.
- Reclamação corte na Água – Águas Comodoro.
- Contato do cartório de registro de imóveis.
- Contato da Caixa Econômica.
- Solicitação de contato de Advogados.
- Contato do Ministério do Trabalho.
- Contato do Fórum de Comodoro.
- Contato da Defensoria Pública
- Procura de serviços, trabalho.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

Providencia;

- ✓ A Ouvidoria informou aos manifestantes os contatos disponíveis e, quando necessário, realizou buscas complementares por informações utilizando ferramentas como o Google, a fim de melhor atender às solicitações.

Tipo da Manifestação; Solicitação de Informações.

Assunto;

- Solicitação do arquivo em PDF do mapa do Município.
- Solicitação da cópia da ATA referente ao contrato da empresa STARLINK.
- Lei sobre o recolhimento de ITBI.
- Solicitação de informações sobre o contrato da Prefeitura e Lions Club.
- Solicitação de informação sobre o Contrato nº 203/2022, que tem como objeto a elaboração de estudo técnico e econômico de viabilidade, bem como a elaboração de projeto básico para concessão dos serviços funerários e cemitérios do Município.
- Processo Licitatório 013/2024 - Concorrência Pública.
- Solicitação das notificações da atuação da Defesa Civil, Departamento de Meio Ambiente e Tributação, referente a fogo em terrenos com lixos no centro da cidade.
- Pedido de Reconsideração de Despacho referente a um outro pedido de dedução de materiais de ISS negado pela fiscalização. Acontece que, no presente protocolo diz que teríamos um parecer previsto para o dia 30/01

Providencias;

- **Referente às solicitações de informação**, foram encaminhados, em formato PDF, os seguintes documentos:
 - Mapa da cidade;
 - Contratos do Departamento de Licitação;
 - Todas as notificações relativas à atuação da Tributação, Meio Ambiente e Defesa Civil;
 - Resposta ao despacho do Departamento de Tributação referente à **negação de dedução de ISS**;
 - Legislação sobre o ITBI;
 - Informações completas sobre o contrato firmado entre a Secretaria de Educação e o Lions Clube.

Tipo da Manifestação; Arquivadas.

Assunto;

- ✓ As manifestações arquivadas foram encerradas por falta de informações complementares. Quando solicitado o envio de dados adicionais, os manifestantes não retornaram dentro do prazo previsto. Conforme dispõe a **Lei Federal nº 13.460/2017**, nessas situações é permitido o arquivamento da manifestação por inércia do usuário.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

MANIFESTAÇÃO DO FALA BR

Filtros Selecionados: Esfera: Municipal; Órgão da Manifestação: Prefeitura - Comodoro/MT; Período de Cadastro: 07/07/2022 até 07/07/2025; Situações: Concluída

Total de registros: 11

Número	Órgão Destinatário	Assunto	Serviço	Tipo	E-mail do manifestante	Cadastro	Prazo	Situação	Responsável
03114.2025.000003-39	Prefeitura - Comodoro/MT	Licitações		Comunicação		02/06/2025	09/07/2025	Concluída	ALEXANDRE JOAO BRUGNERA
03114.2025.000002-58	Prefeitura - Comodoro/MT	Comercio externo		Denúncia		04/04/2025	07/05/2025	Concluída	ALEXANDRE JOAO BRUGNERA
03114.2025.000001-77	Prefeitura - Comodoro/MT	Discriminação		Comunicação		13/03/2025	14/04/2025	Concluída	ALEXANDRE JOAO BRUGNERA

Tipo de Manifestação;
Portal do Fala BR.

Assunto;

- Denúncia referente a show no aniversário da Prefeitura de Campos de Julio.
- Reclamação do transporte escolar, ônibus sem vistoria técnica e falta de manutenção.
- Reclamação estabelecimento comercial sem banheiros na Praça dos Pioneiros.

Providencia;

- ✓ Denúncia referente a show no aniversário da Prefeitura de Campos de Julio. (Não é jurisdição da prefeitura de Comodoro, foi orientado o manifestante a encaminhar a manifestação para a prefeitura denunciada)
- ✓ Reclamação do transporte escolar, ônibus sem vistoria técnica e falta de manutenção. (Secretaria de Educação informou que foi realizado as vistoria técnica e de manutenção nos veículos escolares, conforma previsto no processo licitatório e na legislação de Transito).
- ✓ Reclamação estabelecimento comercial sem banheiros na Praça dos Pioneiros. (foi realizada a fiscalização pela equipe da VISA, e notificado o estabelecimento comercial).

Pelo SIC – Serviço de Informação ao Cidadão.

Manifestação/Assunto;

- Solicitação de Guias de IPTU, ISSQN, ITBI, Certidão Venal de Imóvel, Pendencias e solicitação e alvarás.
- Solicitação do arquivo em PDF do mapa do Município.
- Solicitação da copia da ATA referente ao contrato da empresa STARLINK.
- Lei sobre o recolhimento de ITBI.
- Solicitação de informações sobre o contrato da Prefeitura e Lions Club.

Providencias.

- ✓ Foram encaminhados os contatos telefônicos e whatsapp da prefeitura e alguns caso do próprio servidor, E-mails e Links para os manifestantes sanar suas duvidas.
- ✓ Referente à Solicitação de informação foram encaminhadas em PDF o Mapa da cidade, Lei sobre o ITBI todas as informações sobre o contrato da Secretária de Educação com o Lions Clube.

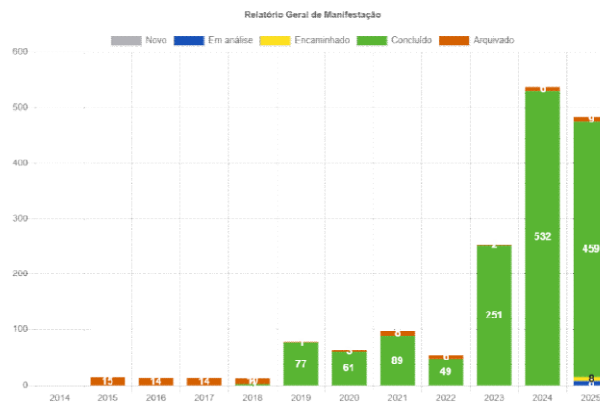
- ❖ A Ouvidoria Encaminhou as Manifestações aos Secretários Municipais e Departamentos, e no prazo da Instrução Normativa SCI nº 02/2013 Versão 02, da Lei Federal 13.460/17, Foram respondidas dentro do Prazo seguindo a Lei Federal LGPD 13.709/18 de Sigilo e Confidencialidade.



ESTADO DE MATO GROSSO PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO OUVIDORIA MUNICIPAL

Dessa forma, apresentamos abaixo os Relatórios Estatísticos de Atividades da Ouvidoria Municipal do Município de Comodoro, referente ao 1º Semestre de 2025:

GRÁFICO 01 – Relatório Geral de Manifestações.

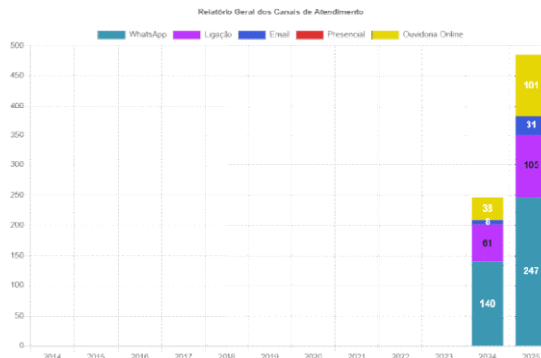


Observa-se um aumento no número de manifestações registradas no 1º semestre de 2025 em comparação ao mesmo período do ano de 2024.

Esse crescimento pode ser atribuído a diversas ações implementadas pela Ouvidoria Municipal com o objetivo de ampliar o acesso dos cidadãos aos canais de atendimento, dentre as quais destacam-se:

1. **Disponibilização de novo canal de atendimento via telefone/WhatsApp** através do número (65) 99908-0013, facilitando o contato direto com a Ouvidoria de forma prática e acessível;
2. **Intensificação das ações de divulgação da Ouvidoria e seus canais de atendimento**, com publicações freqüentes nas redes sociais oficiais da Prefeitura, em grupos de WhatsApp comunitários e também no site institucional da Prefeitura Municipal, promovendo maior visibilidade e aproximando a população dos serviços públicos.

Canais de atendimentos





ESTADO DE MATO GROSSO PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO OUVIDORIA MUNICIPAL

"O canal mais utilizado pelos usuários de serviços públicos para registrar suas manifestações foi o **WhatsApp**, demonstrando a preferência da população por meios de comunicação mais acessíveis, ágeis e populares."

Banner da Ouvidoria para Divulgação no Site da Prefeitura e nas redes Sociais.



Divulgação com banner nas Secretarias e Departamentos



ESF Cidade Verde



Creche Sonho Encantado



CREAMS

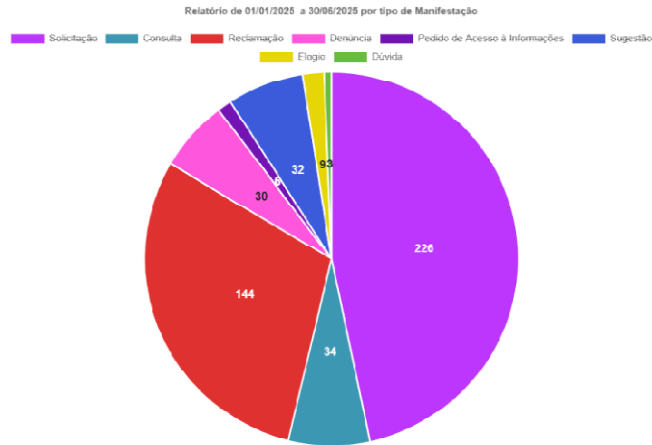


ESTADO DE MATO GROSSO

PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO

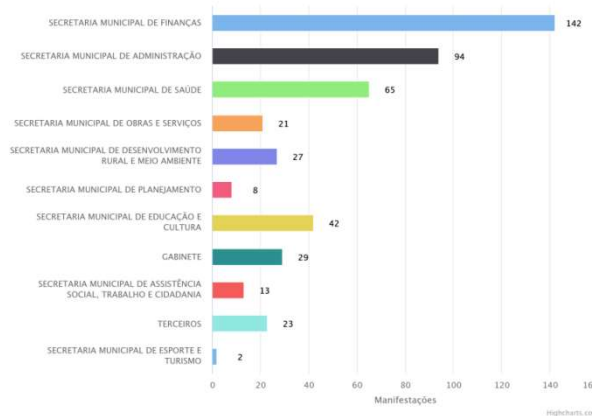
OUIDORIA MUNICIPAL

GRÁFICO 02 – Relatório de 2025 por tipo de Manifestação.



Nota-se que, no decorrer do 1º semestre de 2025, houve um aumento significativo nas manifestações do tipo **Solicitação/Consulta**, com destaque para aquelas que solicitavam o número de telefone ou contato via **WhatsApp das Secretarias e Departamentos**. A maior parte dessas manifestações teve como destino a Secretaria de Administração, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

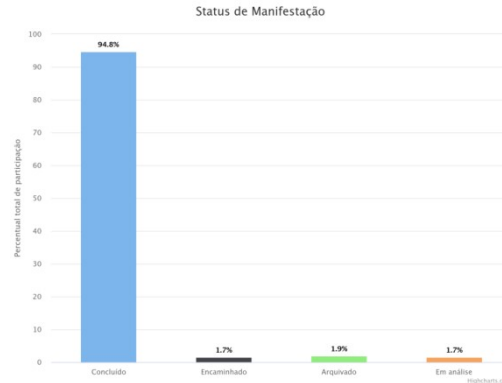
Relatório de Secretarias das Manifestações de de 01/01/2025 a 30/06/2025





ESTADO DE MATO GROSSO PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO OUVIDORIA MUNICIPAL

STATUS DE MANIFESTAÇÃO

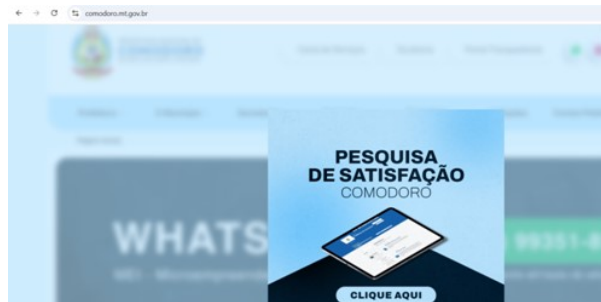


Durante o período analisado, a Ouvidoria Municipal obteve os seguintes resultados no tratamento das manifestações recebidas:

- **94,8% das manifestações foram concluídas dentro dos prazos estabelecidos** pela Lei Federal nº 13.460/2017 e pela Instrução Normativa SCI nº 02/2013 – Versão 02, demonstrando o compromisso com a celeridade e a efetividade no atendimento ao cidadão.
- **1,7% das manifestações estão em análise**, tendo recebido resposta parcial. Essas aguardam complementação por parte das Secretarias responsáveis, mantendo-se ainda dentro do prazo legal para conclusão.
- **1,9% das manifestações foram arquivadas**, em razão da ausência de informações complementares por parte do manifestante ou por se tratarem de registros duplicados no sistema da Ouvidoria.
- **1,7% das manifestações encontram-se encaminhadas às Secretarias competentes** e seguem dentro do prazo regulamentar, aguardando respostas conclusivas para o encerramento do processo.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos 13.460/17 trouxe a obrigatoriedade de a avaliação continuada dos serviços públicos serem realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.





ESTADO DE MATO GROSSO PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO OUVIDORIA MUNICIPAL

<https://ouvidoria.comodoro.mt.gov.br/Carta-Servicos/Service/Ouvidoria-municipal-2096/Avaliacao/>

<https://ouvidoria.comodoro.mt.gov.br/Pesquisa-de-satisfacao/>

Para o decorrer do ano de 2025, a Ouvidoria Municipal está realizando uma pesquisa de satisfação referente aos serviços disponibilizados na Carta de Serviços ao Cidadão.

Apesar dos esforços empreendidos para ampla divulgação – incluindo publicações em redes sociais, compartilhamentos em grupos de WhatsApp e contatos telefônicos diretos – a participação popular na pesquisa tem sido baixa.

A Ouvidoria reforça a importância da colaboração da população, pois as respostas obtidas por meio da pesquisa são fundamentais para avaliar a qualidade dos serviços públicos oferecidos, identificar pontos de melhoria e aprimorar o atendimento ao cidadão.

OBSERVAÇÃO:

Registro de Reunião – 05/03/2025

No dia 05 de março de 2025, foi realizada uma reunião online a pedido do Prefeito Rogério Vilela, com a participação do Ouvidor Municipal. O motivo da reunião foi à abordagem de um e-mail encaminhado pela Ouvidoria à Secretaria de Finanças, no qual se cobrava resposta referente a uma manifestação cujo prazo legal havia sido ultrapassado em mais de 40 dias, sem retorno ao cidadão.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

Estiveram presentes na reunião a Controladora Interna, Sra. Juliana Corrêa, e a Auditora, Sra. Gabriela Soares.

Durante a reunião, o Prefeito Rogério Vilela alertou o Ouvidor quanto à forma inadequada da redação do e-mail, destacando que o uso da palavra "**recomendar**" poderia implicar em responsabilização do servidor, inclusive com a possibilidade de abertura de Processo Administrativo Disciplinar (PAD). Ressaltou-se que o mais apropriado seria utilizar os termos "**sugerir**" ou "**propor**", evitando interpretações equivocadas e assim cumprindo o que determina a Lei Federal 13.460/17.

Além disso, o Prefeito observou que a cobrança quanto ao descumprimento da legislação deveria ter sido direcionada exclusivamente à Secretaria de Finanças, sem generalizar ou atribuir a responsabilidade à Administração Municipal como um todo.

O objetivo da reunião foi alinhar a conduta e a comunicação institucional, reforçando a importância da formalidade e da precisão na linguagem utilizada pela Ouvidoria em seus comunicados internos.

Registro de Conhecimento:

Este Ouvidor Municipal é servidor efetivo, aprovado em concurso público da Prefeitura Municipal de Comodoro. Desde que tomou posse, em 19 de janeiro de 2019, responde oficialmente pela Ouvidoria Municipal. Além disso, também passou a desempenhar, **cumulativamente, as funções de Ouvidor do Comodoro Previ**, sem receber qualquer **gratificação adicional** por essa atribuição.

Atualização da Portaria nº 252/2023

Em atendimento ao **Ofício nº 008/2025**, datado de **26 de maio de 2025**, foi solicitada à **Secretaria Municipal de Administração** a atualização da composição dos membros do **Conselho de Usuários de Serviços Públicos**, conforme previsto na **Portaria nº 252/2023**.

A atualização visa garantir a representatividade e o pleno funcionamento do Conselho, conforme diretrizes estabelecidas na Lei Federal nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A nova composição será publicada por meio de portaria atualizada, com a inclusão, exclusão ou substituição dos membros indicados, conforme as necessidades apresentadas e a deliberação da Secretaria competente.

Prazos de Resposta das Manifestações

No dia 18 de junho de 2025, a Ouvidoria Municipal encaminhou e-mail a todas as Secretarias e ao Gabinete do Prefeito, anexando o Ofício nº 013/2025. No referido ofício, foram reiteradas as orientações quanto aos prazos legais para resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL

A comunicação teve por objetivo reforçar a importância do cumprimento dos prazos estabelecidos na legislação vigente, em especial:

- **Lei Federal nº 12.527/2011** (Lei de Acesso à Informação);
- **Lei Federal nº 13.460/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- **Instrução Normativa SCI nº 02/2013 – Versão 02**, que regulamenta os procedimentos internos no âmbito da Ouvidoria.

A iniciativa visa garantir a efetividade do serviço público, a transparência e o respeito ao cidadão, assegurando que todas as manifestações sejam tratadas de forma ágil e dentro dos prazos legais.

A OUVIDORIA MUNICIPAL PROPÕE OU SUGERE

Conforme o disposto na **Instrução Normativa SCI nº 02/2013 – Versão 02, Art. 21**, no **Decreto Municipal nº 31/2019, Art. 14**, e na **Lei Federal nº 13.460/2017, Art. 13, Inciso III**, a Ouvidoria Municipal, no exercício de suas atribuições legais e institucionais, **propõe e/ou sugere** medidas visando à melhoria contínua da prestação dos serviços públicos e ao aprimoramento da gestão administrativa.

Tais proposições têm por objetivo contribuir com a efetividade das políticas públicas, fortalecer o controle social e promover a escuta qualificada das demandas apresentadas pelos usuários dos serviços públicos, observando sempre os princípios da legalidade, eficiência, transparência e participação cidadã.

1 - Manter fiscalização constante dos terrenos ou lotes sujos na cidade e nos distritos, com atenção especial aos terrenos públicos pertencentes à Prefeitura Municipal, como forma de dar exemplo aos demais cidadãos.

2 - Melhorar e aprimorar o canal de atendimento via WhatsApp da Prefeitura, integrando-o de forma mais eficiente às Secretarias e Departamentos, com o objetivo de facilitar o acesso dos usuários aos serviços públicos e possibilitar o esclarecimento de dúvidas de maneira rápida e acessível.



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL**

C O N S I D E R A Ç Õ E S F I N A I S

A Ouvidoria Municipal como Instrumento da Democracia Participativa

A Ouvidoria apresenta-se como um legítimo instrumento da democracia participativa, na medida em que aproxima o cidadão comum da Administração Pública, permitindo-lhe exercer seus direitos, manifestar opiniões, apresentar sugestões, reclamações, denúncias ou elogios.

Ao longo de sua atuação, a Ouvidoria Municipal tem pautado suas ações com base na ética, na imparcialidade e no respeito ao cidadão. Todas as manifestações recebidas são encaminhadas, de forma íntegra e sem alterações, aos responsáveis dos Departamentos, Secretarias e ao Gestor Municipal, sempre preservando o sigilo e a confidencialidade das informações.

É importante ressaltar que a Ouvidoria não é, em sua essência, prestadora direta de serviços. Ela atua como instância de *pós-serviço*, especialmente em casos de denúncias, irregularidades ou insatisfações relacionadas à prestação dos serviços públicos.

Quando o cidadão é ouvido com atenção e tratado com respeito, sente-se valorizado e confiante de que seus direitos estão sendo garantidos. Essa escuta ativa reforça o exercício da cidadania e da liberdade de expressão.

Dessa forma, para o ano de 2025, a perspectiva é de que a Ouvidoria Municipal siga avançando na qualidade dos serviços prestados, atuando com independência, agilidade e compromisso, fortalecendo cada vez mais a relação entre o cidadão e a Gestão Pública Municipal.

Comodoro/MT, 07 de Julho de 2025.

Documento assinado digitalmente
gov.br ALEXANDRE JOAO BRUGNERA
Data: 07/07/2025 16:00:01-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Alexandre Brugnera
Ouvidor Municipal
Portaria: 025/2019

Ao Sr.

Josemar Rodrigues Neves

MD. Prefeito Municipal

Comodoro – MT CEP: 78.310-000

Rua das Acácias nº 1337 N, Jardim Mato Grosso- Fone 065-99908-0013 – CEP 78.310-000

E-mail: ouvidoria@comodoro.mt.gov.br- Comodoro – MT.

Site: www.comodoro.mt.gov.br