



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

Ofício n.º 001/2026.
Comodoro/MT, 13 de Janeiro de 2026.

Prezado Senhor,

Com meus cumprimentos, venho Apresentar o
Relatório Anual da Ouvidoria Municipal do ano de 2025.

Conforme;

Instrução Normativa SCI nº02/2013 versão 02, art. 21 Inciso 1º;
Decreto Municipal nº 31/2019, Seção III, art. 14, 15 e 16 e;
Lei Federal 13.460/17 art. 15.

Segue em anexo Relatório do ano de 2025 da
Ouvidoria Municipal.

Agradecemos antecipadamente, e no ensejo,
manifestamos nossas cordiais saudações

Respeitosamente,

Documento assinado digitalmente
gov.br ALEXANDRE JOAO BRUGNERA
Data: 13/01/2026 10:36:31 -0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Alexandre Brugnera
Ouvidor Municipal
Portaria: 025/2019

Ao Sr.

Rogério Vilela Victor de Oliveira

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

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).

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

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° 02/2013, 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
OUVIDORIA 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.

“A Ouvidoria não pune, orienta e melhora processos”



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

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

RELATÓRIO DE 01/01/2025 Á 31/12/2025

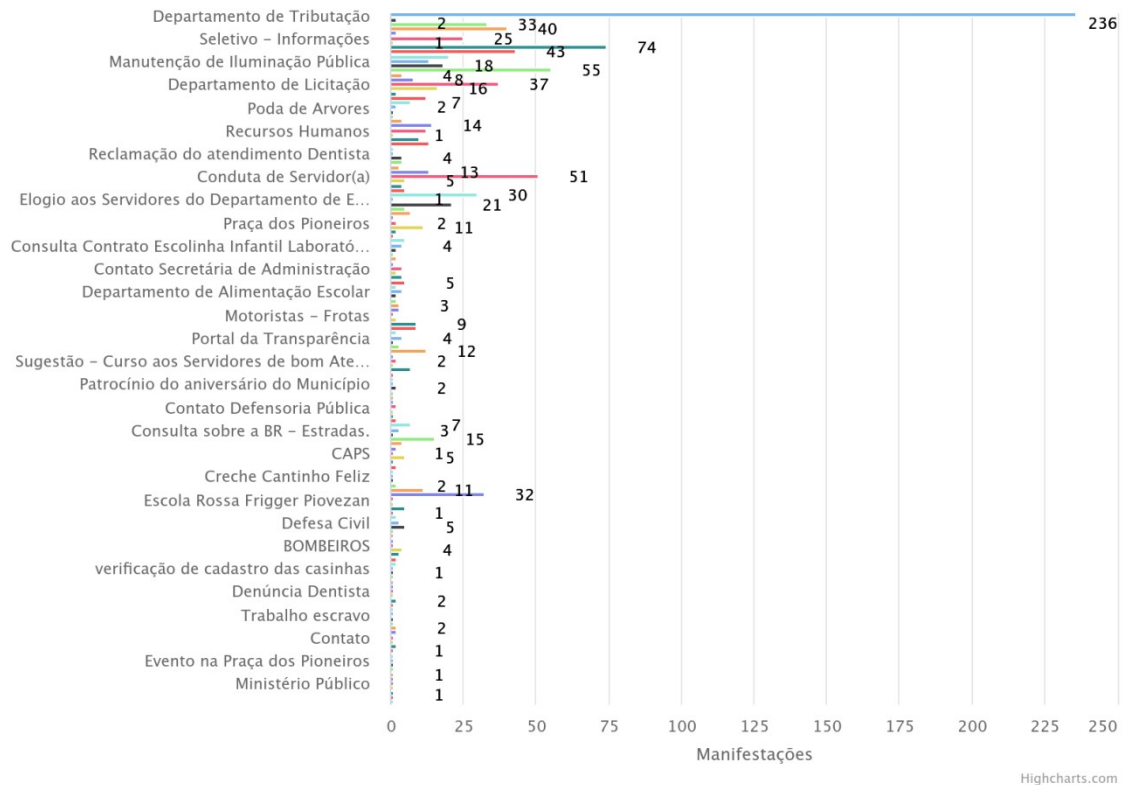
O Relatório da Ouvidoria Municipal é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo Setor e tem como objetivo subsidiar a Gestão Pública (art. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460/2017).

Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o 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.

Manifestações do ano de 2025			
Portal da Ouvidoria	Portal Fala Conosco - SIC	Portal Fala Br	Total
1.148	24	06	1178

Relatório de Categorias das Manifestações;

Relatório de Categorias das Manifestações de de 01/01/2025 a 31/12/2025





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

MANIFESTAÇÃO DE ELOGIO	
ASSUNTO	PROVIDENCIAS
<ul style="list-style-type: none">➤ 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 no agendamento referente a servidora Alessandra.➤ Elogio para Secretaria de Saúde pela Campanha de Vacinação dos cachorros na Zona Rural.➤ Elogio médica Rayane Barros, ESF Centro.➤ Elogio ao Dentista Thiago Bernades, ESF Cristo Rei.➤ Elogio ao Prefeito pelo canal de atendimento whatsapp, Excelente serviços prestados aos Municípios, realização do concurso,➤ Elogio servidor Eric da Saúde.➤ Elogio servidora Anita, Semder.➤ Elogio ao servidor João do Raio X➤ Elogio á Secretaria de obras por atender a Rua dos Limoeiros.➤ Elogio a servidora Karol da Secretaria de Obras.➤ Elogio a departamento de tributação atender demanda da churrasqueira.	<ul style="list-style-type: none">✓ Todas as manifestações de elogio foram devidamente encaminhadas às Secretarias responsáveis, para que os respectivos Secretários realizassem o repasse ao servidor mencionado, bem como à equipe envolvida.

Manifestação Solicitação/Consulta	
Assunto	Providências
<ul style="list-style-type: none">➤ 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	Foram informados os contatos dos servidores do setor, incluindo telefones pessoais, e-mails institucionais, bem como os canais e campos disponíveis no site oficial da Prefeitura.
<ul style="list-style-type: none">➤ Solicitação de Manutenção de Iluminação Pública.	Todas as manifestações foram atendidas pela empresa responsável pela manutenção da iluminação pública
<ul style="list-style-type: none">➤ Solicitação de Manutenção de Ruas,	A manifestação foi devidamente encaminhada

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

<ul style="list-style-type: none">➤ Avenidas e Estradas Rurais.➤ Pontes, Bueiros.	à Secretaria Municipal de Obras, e as demandas foram atendidas conforme o cronograma de serviços estabelecido.
<ul style="list-style-type: none">➤ Solicitação de vagas para alunos na rede Pública Municipal.➤ Solicitação de matrícula de alunos, transferência.	As demandas foram atendidas pela Secretaria de Educação e Cultura.
<ul style="list-style-type: none">➤ Solicitação contato do Hospital de Comodoro, para verificar sorologia de animais peçonhentos.	Foi informado o contato pessoal do Dr Romualdo, Dono do Hospital.
<ul style="list-style-type: none">➤ Solicitação contato tesouraria para receber notas	Foi informado contato pessoal do responsável e email institucional.
Solicitação de contato; <ul style="list-style-type: none">➤ Compras da Secretaria de Saúde, Departamento de Licitação, CRAS, CREAS, Secretaria de Educação, Assistência Social, Trabalho e Cidadania, Educação e Cultura, Administração, Esporte e Turismo, MEI, Procom, Regularização Fundiária, Recursos Humanos, Escola Calmon, Escola Helena Felix, Escola Darci Ribeiro, Procuradoria Municipal, Laboratório Municipal, Departamento de Meio Ambiente, Conselho Tutelar,	Foram informados os canais de atendimento, na sua maioria contato pessoal e E-mail Institucional.
<ul style="list-style-type: none">➤ Solicitação contato Gabinete, Agenda reunião Bombeiro com o Prefeito, Assessoria deputado Max Russi, Defesa Civil do Estado, Nome completo do Prefeito, Agendar reunião ADM da águas Comodoro.	Foi informado o contato da Chefia de Gabinete e Email institucional.
<ul style="list-style-type: none">➤ Solicitação de contato da Regulação e Agendamento de Exames e Consultas Médicas.	Foi informado o canal de atendimento do setor.
<ul style="list-style-type: none">➤ Solicitação de contato da Ambulância, Emergência.	Foi encaminhado o contato imediatamente e foi prontamente atendida pela Equipe de emergência.
<ul style="list-style-type: none">➤ Solicitação contato Junta Militar e Setor de Identificação, Tirar Carteira de Trabalho, Novo RG e Alistamento Militar.	Setor não disponibiliza de canal de atendimento, foi informado contato pessoal da servidora e e-mail institucional e repassado as informações necessária para o atendimento.
<ul style="list-style-type: none">➤ Solicitação de Assinatura de portaria de Vacância para assumir concurso em outra Localidade.	Solicitação atendida pelo Gabinete e Prefeito.
<ul style="list-style-type: none">➤ Solicitação de emprego na Educação Especial.	Foi informado o contato direto com a secretaria de educação e cultura para cidadão verificar pessoalmente sua solicitação.
<ul style="list-style-type: none">➤ Solicitação de aluno sem freqüentar a Escola distrito de Padronal.	Manifestação atendida pela secretaria de Educação e Cultura.
<ul style="list-style-type: none">➤ Solicitação de caminhão Pipa levar	Manifestação atendida pela secretaria de



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

água na Aldeia Negarote atender escola e comunidade.	Obras.
➤ Solicitação de Declaração de Posse ou Ocupação.	Foi disponibilizado o contato da Secretaria responsável pela emissão do documento.
➤ Solicitação de atuação da Defesa civil em casa desmoronando e construção caindo.	Solicitações atendidas pela Defesa Civil.
➤ Solicitação sobre festival de pesca	Solicitação atendida pela Secretaria de Esporte e Turismo.
Consulta sobre a Lei dos fogos de artificios e regulamento.	Foi informada a Lei Municipal, o respectivo Regulamento e, também, a realização de campanha de orientação e informação aos cidadãos acerca da soltura de fogos de artifício e dos possíveis crimes e penalidades decorrentes de seu descumprimento.
➤ Consulta inscrição para o Seletivo.	Foram informadas todas as solicitações, pela Ouvidoria.
➤ Solicitação de Providencias em Convênios SINFRA e Ministério Governo Federal.	Atendido pela Secretaria de Planejamento e Gabinete.
➤ Consulta cortar galhos das arvores que estão encostando-se à Fiação da rede de Energia.	Foi informado que, para realizar o corte ou a poda de árvores, é necessário solicitar autorização junto ao Departamento Municipal de Meio Ambiente ou diretamente à concessionária de energia elétrica, conforme o caso.
➤ 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.	Ação social informado que não irá realizar outro seletivo, e foi sanada as duvidas sobre a educação.
➤ Consulta sobre horário de atendimento da Secretária de Saúde.	Foi informado os Horários de expediente da Secretaria de Saúde.
➤ Consulta sobre a data do concurso Público.	Ainda não há data definida para a realização do concurso público. Foi solicitado que o interessado acompanhe o site oficial da Prefeitura, onde será divulgada, oportunamente, a data do concurso.
➤ Consulta se o Prefeito estava com Dengue.	Gabinete informou que realmente o referido estava com Dengue, mas que atendia normalmente.
➤ Consulta sobre Regularização do Bairro Copabacana.	Informou os dias de atendimento para regularização com a equipe do Estado junto a Seplan e os documentos necessário para regularização.
Consulta sobre o Laboratório do Saber	Foi informado sobre o contrato e as atividades realizadas pela secretaria de educação.
➤ Consulta sobre contratados sem seletivo na Prefeitura.	
➤ Consulta sobre o funcionamento dos MEI, licença Ambiental.	Foram informados os canais diretos do setor para o usuário sanar suas duvidas.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

➤ Consulta por trabalho na Educação Professor de Ed. Física.	Foi informado o contato direto com a secretaria de educação.
➤ Consulta Sobre vale transporte.	No Município não tem empresas de transporte coletivo no perímetro urbano.
Consulta necessário agendar para fazer exames no Laboratório.	Foi informado o canal de atendimento do setor.
➤ Consulta sobre os dias sem aula nos Jogos escolares.	A Secretaria informou que foi repassado aos alunos material adicional para que os mesmos possam estudar em casa.
➤ Consulta sobre servidores de a educação atuar em festejos juninos.	A secretaria informou que não os obriga a trabalhar, mas por livre espontânea vontade.
➤ Consulta pagamento de salário e direitos dos contratados na Educação	Foi informado que todos receberão juntamente com o pagamento da folha do mês de dezembro

Manifestação de Reclamação	
Assunto	Providências
➤ Reclamação fossa vazando, Água de Pia, Situação do Pátio da Cargill, água de açougue de mercado escorrendo pela rua.	VISA realizou a fiscalização e a mesma foi regularizada.
➤ Criação de galinhas, Porco, Coelho Perímetro Urbano e Distritos. ➤	Foram realizadas as fiscalizações pelos Departamentos de Meio Ambiente e Vigilância Sanitária.
➤ Lixo e Entulho na beira da Rua, Calçada. ➤ Reclamação terrenos sujos, com matos, insetos e muitos mosquitos.	Entulhos Foram Recolhidos pela Secretaria de Obras e Notificados pela Endemias.
➤ Reclamação de buracos e valetas nas ruas, estrada Vicinais e Indígenas.	Secretaria de Obras realizou as manutenções.
➤ Reclamação da Coleta de Lixo; local que não recolheu e bairro Reserva park recolhendo somente 02 vezes na semana, gerando acúmulo de lixo e causando mau cheiro.	Secretaria de Obras tomou as devidas providencias.
➤ Reclamação canal de Atendimento whatsapp da Prefeitura que acessa as Secretarias e Departamentos.	Foi informado aos secretários, fiscal de contratos.
➤ Reclamação vaga seletivo para Educação Especial. ➤ Reclamação na demora para chamar seletivo da Educação. ➤ Reclamação do valor do salário de monitor.	✓ (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



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

	<p>uma vaga para Fonoaudiólogo, no entanto, não houve inscritos.</p> <p>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).</p> <p>O Professor Psicopedagogo é um cargo que sim, faremos Processo Seletivo e até concurso, pois estamos em processo de criação do cargo.</p> <p>Ainda, vale ressaltar que o cargo de monitor de educação básica da área urbana, o qual ainda saíra o edital para o processo seletivo, é para acompanhamento dos alunos com necessidades especiais."</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação Professor do Estado atuando no Município. 	<p>Não há legislação que proíba essa atuação, desde que seja devidamente cumprida a carga horária.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação do RH da Educação. ➤ Reclamação da atuação do conselho da educação. 	<p>Secretaria conversou com responsável pelo RH.</p> <p>Conselho solicitou qual seria o tipo de atuação.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação da conduta de Professores escola do Campo, Nossa Senhora das Graças. 	<p>Secretaria de Educação conversou com o servidor.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação do Motorista do Ônibus escolar do Porto Municipal e na região da fazenda campo belo. 	<p>Departamento de transporte verificou e Orientou os motorista sobre a conduta.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação de alunos levarem doces para a escola. 	<p>Secretaria informou a Portaria e Resolução sobre a Proibição</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação das monitoras em ajudar nos jogos escolares. 	<p>Secretaria informou que não são obrigados, apenas solicitadas a ajuda.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação do Veneno foi aplicada na Creche Cantinho Feliz. 	<p>Foi realizado a limpeza</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação da sala de aula da Escola Érico Verrisimo, Ares Condicionados Sujos e Sujeiras de morcegos caindo do Forro, furto de bicicleta no Patio. 	<p>Foi realizado as limpezas e em breve será reformada a escola.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação do atendimento da Dentista do ESF Nova Vacaria. ➤ Reclamação dos atendimentos Servidores ESF São Francisco, Recepção, enfermeira, ACS, médicos e Fisioterapeuta. ➤ Reclamação dos servidores; Psicóloga, Recepcionista da Secretária de Saúde, Vacinadora ESF Nova Vacaria. ➤ Reclamação no atendimento triagem do ESF Cidade Verde. ➤ Reclamação da dentista ESF Centro, Nova Vacaria. ➤ Reclamação atendimento médico, São 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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). <p>Reclamação do motorista reconheceu o fato, e houve uma conversa com o responsável pelo</p>



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

<p>Francisco, Cristo Rei, por não ser paciente da mesma unidade onde reside.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação Motorista do Ônibus, desentendimento com seus familiares em nova Lacerda. ➤ Reclamação no agendamento de exames e Médicos. ➤ Reclamação de focos de Dengue. ➤ Reclamação do servidor do Raio X Demora para atender no plantão. ➤ Reclamação do usuário do SUS pagar o remarque da passagem. 	<p>transporte.</p> <p>No agendamento o atendimento segue o fluxo, e as vagas são agendadas conforme liberação pelo Estado.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação do horário dos motoristas de transporte de pacientes, sem descanso. 	<p>Verificou que a secretaria de saúde cumpre com as diretrizes pela Lei do Motorista, que regulamenta a jornada de trabalho, tempo de direção, descanso e intervalo para refeição.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação da prefeitura não fornecer uniforme aos Servidores. 	<p>Administração não obriga servidor adquirir Uniformes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação dos Servidores da Recepção do Paço Municipal, do INSS, Recursos Humanos, 	<p>Secretaria de Administração Orientou os servidores quando aos atendimentos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação falta de rede água Loteamento Reserva Parque. 	<p>Responsabilidade da concessionária de Agua.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação do horário de colocar as mesas e cadeiras na Rua da Praça dos Pioneiros. 	<p>Secretaria de Educação e Cultura realizou reunião com os comerciantes e orientou quando ao horário.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação do funcionamento de Oficinas sobre barulho e cheiro de tinta. 	<p>Departamento de Meio Ambiente realizou as fiscalizações e notificações.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação da atuação Servidora do Departamento de tributação e Fiscalização. 	<p>Situação resolvida com a secretaria de finanças.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação do investimento na Iluminação de Natal. ➤ Reclamação evento gastronômico na Praça dos Pioneiros. ➤ Reclamação referente aos investimentos na Educação, salário, infra estrutura.. 	<p>Recursos repassados pela Secretaria de Estado e Cultura – Esporte e Lazer.</p> <p>Recursos da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico.</p> <p>Informou salário segue o plano de cargos e salário Municipal, educação segue com capacitação continuada aos professores, e reformas nas escolas Municipais conforme cronograma e disponibilidade financeira.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reclamação da atuação dos servidores do departamento de tributação, demora no atendimento. 	<p>Devido a troca do sistema e a reforma tributaria os servidores estão em processo de treinamento, e os servidores atendem no presencial e via whatsapp no contato pessoal, informou que a secretaria esta tomando medidas para melhorar os atendimento.</p>



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

SUGESTÃO	
Assunto	Providencias
➤ Sugestão de Cursos e Capacitações para os Servidores Municipais.	Foi devidamente encaminhada a sugestão para as secretarias
➤ Sugestão, contratar recepcionista no CRAS.	
➤ Sugestão, contratar mais servidor para atuar no T.I.	Informou que há previsão no concurso público de vagas para o T.I.
➤ Inclusão de Programas de Enfrentamento de violência contra a mulher no PPA.	Encaminhado para secretaria de Assistência Social e Seplan.
➤ Venda de Peças de Maquinas da linha Amarela.	Sugestão encaminhada para Secretaria de Obras.

DENÚNCIA	
Assunto	Providencias
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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. 	Vistoria pelo departamento de Meio Ambiente verificou que houve a aplicação do veneno, mas segue a legislação vigente.
➤ Denuncia de degradação em APP, Beira de rios.	Sobre essa questão do rio Margarida lá na Miranda os processos estão com recurso administrativo dos autos de infração perante o CONSEMMA. Na esfera cível os processos estão em andamento no ministério público, que está conduzindo o processo
➤ Fogo no lixo na residência ao lado do Prédio, e em terrenos sujos.	Houve fiscalização e atuação conjunta dos Departamentos de Meio Ambiente, Tributação e Defesa Civil. Constatou-se a ocorrência de crime ambiental, o que resultou na aplicação de multas e na instauração de processo civil.
➤ Estabelecimento vendendo comida numa barracquinha de terra no posto fiscal de MT x RO.	Houve a fiscalização do Departamento de Vigilância Sanitária, constatou que não havia mais a barracquinha.
➤ Som alto em lanchonete.	Foi informado ao manifestante para encaminhar a denuncia para a Policia Militar.
➤ Mal trato de animais, cachorros amarrados gemendo na cidade e gritando, posto 12 de outubro animais amarrados com correntes mal alimentados e sem proteção do sol e chuva.	Departamento de Meio Ambiente realizou a fiscalização constatou que o animal estava preso na corrente, com espaço para se locomover, com água e comida, animal estava bem.
➤ Servidor batendo Ponto para outro	Foi constatada a situação, departamento de



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

servidor ESF Cidade Verde.	Recursos Humanos tomou as devidas providencias.
➤ Assédio Sexual com servidores Municipais na Secretária de Obras e Serviços.	A situação foi verificada; contudo, não foi possível constatar a ocorrência dos fatos na respectiva Secretaria, no que se refere à alegação de assédio sexual.
➤ Criança cuidando dos AVOS.	Cras realizou a visita, constatou que as crianças moram com os avos, pois a mãe tem problemas.
➤ Procon e VISA, Fiscalizar mercados com produtos alterados	Departamento de Vigilância Sanitária mantém constante fiscalização, e o PROCON solicitou informações referente a quais estabelecimentos esta vendendo o produto alterado.
➤ Comunicação de irregularidades, ambiente de trabalho degradante e condutas que podem configurar assédio moral institucional.	Denúncia encaminhada aos setores competentes para avaliação preliminar, com vistas à verificação da necessidade de instauração de procedimento administrativo próprio, bem como à análise dos aspectos relacionados à organização interna, aos riscos psicossociais eventualmente existentes e à adequação dos processos administrativos mencionados.
➤ Cachorros Soltos na Rua	Informado que o departamento atende denuncias de animais em maus tratos, e orientado o manifestante denunciar na Policia Civil.
➤ Ônibus escolar alta velocidade e marido e mulher na direção do veiculo.	Os servidores são devidamente registrados na empresa, departamento de transporte escolar verificou o tacografo sobre a alta velocidade.
➤ Estabelecimentos, bares com mesas e cadeiras na calçada e no estacionamento publico da avenida mazzuti.	Foi fiscalizado e notificado pela CMTTU e Tributação.
➤ Denuncia de trabalho escravo em fazendas e cidadão machucado sem assistência.	Foi orientado a manifestante fazer a denuncia na policia Civil e a Secretaria de saúde realizou o socorro e encaminhou ao hospital das clinicas.
➤ Denuncia de aplicativo Ulber parado em ponto especifico	CMTTU realizou a fiscalização
➤ Denuncia especialidade Dentista	Profissional possui formação superior em Odontologia, com registro ativo e válido junto ao seu conselho de classe, condição esta suficiente e exigida legalmente para o exercício das atividades de cirurgião- dentista no âmbito da Atenção Básica, conforme normativas do Ministério da Saúde.
➤ Denuncia do Lixão do Municipio	Trata se de um local que esta a 40 anos recebendo lixo, A administração esta buscando a adequação necessária para o ajuste às normas vigentes, através do departamento de Meio Ambiente.
➤ Construção irregular, caindo, risco de acidente, sem o fechamento.	Defesa civil realizou a fiscalização e notificou o proprietário.
➤ Queimadas, fogo no perimetro Urbano	Houve atuação da Defesa Civil e Bombeiros, e foi encaminhado para o departamento de Meio ambiente realizar a apuração de crime



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

	ambiental.
➤ Denúncia de Terrenos Sujos	<p>Departamento de tributação encaminhou Ofício 019/2025 de 12 de junho 2025;</p> <p>1. A Secretaria Municipal de Obras será responsável pela execução da limpeza de todos os imóveis pertencentes ao município, tendo já iniciado os serviços pelos bairros São Francisco e Tertúlia.</p> <p>2. Na próxima semana, será realizada notificação por edital, com abrangência geral, intimando todos os proprietários de terrenos baldios ou com entulhos a procederem com a limpeza de seus imóveis, devendo os resíduos ser colocados à frente dos terrenos para que o município realize o recolhimento dos materiais.</p> <p>3. Os trabalhos de limpeza e notificação começarão pelos bairros São Francisco e Tertúlia, e seguirão um cronograma bairro a bairro.</p> <p>4. Será concedido o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da publicação do edital, para que os proprietários regularizem a situação de seus terrenos. Decorrido o prazo sem o devido cumprimento, o município adotará as medidas previstas na Lei Municipal nº 1.504/2014, podendo realizar a limpeza direta e proceder com a cobrança administrativa ou judicial dos custos envolvidos.</p>
➤ Denúncia de Pai espancando filho.	Conselho tutelar atendeu o caso e foram tomadas as devidas providencias.

TERCEIROS	
Assunto	Providencias
➤ Contato do vereador Alan Viotto.	Foi informado o contato do vereador e da Câmara Municipal
➤ Contato do DETRAN.	Foi informado.
➤ Reclamação por ter cortado Energia, Energisa	Não seria competência desta Ouvidoria, informou contato da energisa.
➤ Reclamação corte na Água – Águas Comodoro	Não seria competência desta Ouvidoria, informou contato da concessionária.
➤ Contato do cartório de registro de imóveis.	Foi informado contato
➤ Contato da Caixa Econômica.	Foi informado contato
➤ Contato do Ministério do Trabalho.	Foi informado contato
➤ Contato do Fórum de Comodoro.	Foi informado contato
➤ Solicitação de contato de Advogados.	Foi informado contato
➤ Contato da Defensoria Pública	Foi informado contato
➤ Procura de serviços, trabalho	Não soube responder



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES	
Assunto	Providências
➤ Solicitação do arquivo em PDF do mapa do Município.	Foi devidamente encaminhado ao manifestante, em formato PDF, o mapa do Município.
➤ Solicitação da copia da ATA referente ao contrato da empresa STARLINK	Foi devidamente encaminhado ao manifestante, em formato PDF, a ATA.
➤ Lei sobre o recolhimento de ITBI.	Foi devidamente encaminhado ao manifestante, em formato PDF, a Legislação e Link para acesso.
➤ Solicitação de informações sobre o contrato da Prefeitura e Lions Club.	Foi devidamente encaminhado ao manifestante, em formato PDF, a Legislação e Link para acesso.
➤ 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.	Foi devidamente encaminhado ao manifestante, em formato PDF, a Legislação e Link para acesso.
➤ 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.	Todas as Notificações foram devidamente encaminhadas ao manifestante que registrou o fato, futuramente geraram multas e processos ao cidadão que cometeu crime ambiental.
➤ Pedido de Reconsideração de Despacho referente a 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	Resposta ao despacho do Departamento de Tributação referente à negação de dedução de ISS;
➤ Lei do aumento do Salário do Prefeito, Vice Prefeito e Secretários.	Foi devidamente encaminhado ao manifestante, em formato PDF, a Legislação e Link para acesso.
➤ Solicitação de validação - IPTU 2023 (Previsto, Lançado e Arrecadado) aluna do MBA Gestão de Cidades do TCE-MT	Foi devidamente encaminhado em PDF aos Solicitantes.
➤ Solicitação de informação referente aos patrocínios ao 39º aniversário de Comodoro	A situação foi devidamente esclarecida, tendo sido encaminhado relatório pela Controladoria-Geral do Município, em razão de solicitação de investigação ao Controle Interno.
➤ Solicitação Código de Postura	Foi devidamente encaminhado em Pdf
➤ Cópia das declarações emitidas no exercício 2025, para atendimento do artigo 29, incisos XV e XVI, da Portaria Conjunta MGI/MF/CGU nº 33, de 30/08/2023, ou declaração de sua inexistência.	Foi declarado que não foram emitidas por esta secretaria declarações no período solicitado.
➤ Lei específica sobre ISSQN no município de Comodoro - MT ou tem	Foi devidamente Encaminhado em PDF ao manifestante.

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

apenas o Código tributário do município	
➤ Solicitação de acesso às Autorizações de Limpeza/Supressão de vegetação secundária emitidas pelo município de Comodoro	Foi devidamente Encaminhado em PDF ao manifestante. Pelo Departamento de Meio Ambiente.
➤ Ata; Registro de preços para eventuais e futuras aquisições de bens de consumo duráveis ou semi, ➤ com intuito pedagógico, incluindo materiais prático-didáticos, com tecnologia e inclusivos, para ➤ equipar ou requalificar os Municípios integrantes do Consórcio Público – CIDES VRC.	Foi devidamente encaminhado em PDF.
➤ Solicitação de resposta ofício do Gabinete, Superintendência do IBGE de Mato Grosso.	Foi encaminhada a resposta ao solicitante em PDF.
➤ Solicitação de informações de usuária do Conselho Tutelar pela Defensoria Pública.	A resposta foi encaminhada pelo próprio Conselho Tutelar à Defensora Pública.
➤ Solicitação de informação de usuário, referente a consignado do Banco do Brasil ao Posto de INSS.	Foi encaminhada a resposta via PDF.
➤ Solicitação de informação do sistema SIAFIC	Foi devidamente encaminhado resposta em PDF.
➤ Solicitação de informação referente a renumeração dos servidores.	Foi encaminhado link para acesso e pesquisa ao manifestante.
➤ Solicitação Plano Plurianual (PPAs) referentes ao período de 2022 a 2025, e os seus anexos.	Foi encaminhado em PDF e Link para acesso.

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

OUVIDORIA MUNICIPAL

MANIFESTAÇÃO DO FALA BR

Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos)

Órgão	Edição	NUF	Tipo	Registrado Por	Processo Denúncia de Documento	Assunto	Subassunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta
CGU Controladoria Geral de União	2011420220000018	2011420220000018	Comunicação	Comodoro		Consulta ética e irregularidades de servidores		Internet	22/09/2022	22/09/2022
	2011420220000019	2011420220000019	Denúncia	Comodoro		Acesso a informação		Internet	22/09/2022	24/10/2022
	2011420220000020	2011420220000020	Exigência	Comodoro		Consulta ética e irregularidades de servidores		Internet	21/12/2022	20/01/2023
	2011420220000021	2011420220000021	Sancionação	Comodoro		Licitação		Internet	16/03/2023	15/04/2023
	2011420220000022	2011420220000022	Sancionação	Comodoro		Licitação		Internet	18/04/2023	18/05/2023
	2011420220000023	2011420220000023	Sancionação	Comodoro		Agendamento aos profissionais de Saúde		Internet	14/03/2024	14/04/2024
	2011420220000024	2011420220000024	Comunicação	Comodoro		Assédio sexual		Internet	05/05/2024	05/06/2024
	2011420220000025	2011420220000025	Comunicação	Comodoro		Assédio sexual		Internet	08/05/2024	07/06/2024
	2011420220000026	2011420220000026	Sancionação	Comodoro		Serviço - notificação		Internet	16/12/2024	14/01/2025
	2011420220000027	2011420220000027	Comunicação	Comodoro		Recursos e Discriminação	Discriminação	Internet	13/03/2025	14/04/2025
2011420220000028	2011420220000028	Comunicação	Comodoro		Carteira Eleitoral		Internet	26/04/2025	03/05/2025	
2011420220000029	2011420220000029	Comunicação	Comodoro		Licitação		Internet	02/06/2025	09/07/2025	
2011420220000030	2011420220000030	Sancionação	Comodoro		Certificação de Dispensa		Internet	12/07/2025	12/08/2025	
2011420220000031	2011420220000031	Sancionação	Comodoro		Processo Seletivo		Internet	20/07/2025	20/08/2025	
2011420220000032	2011420220000032	Sancionação	Comodoro		Resolução Superior		Internet	18/08/2025	20/10/2025	

<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Informações sobre Processo Seletivo • Solicitação de contato do Departamento de Licitação 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 veiculos 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). ✓ Seletivo foi encaminhado Edital ✓ Licitação, informada contato pessoal dos servidores e E-mail.
--	---

Portal SIC – Serviço de Informação ao Cidadão.

<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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
---	---



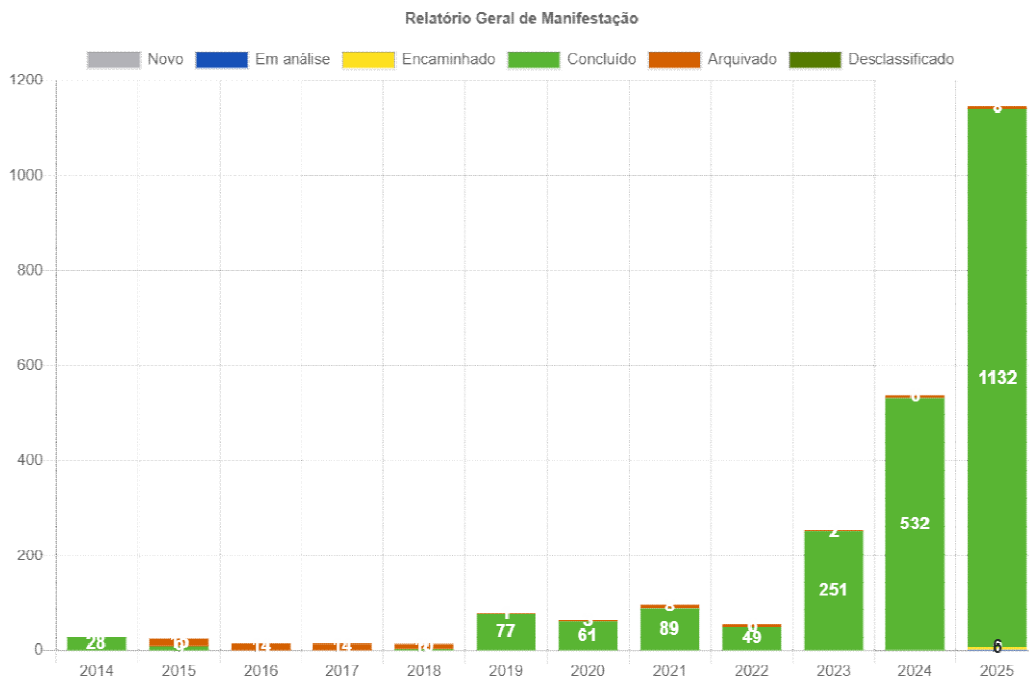
ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Previsão da realização do concurso Público • 	<p>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.</p> <p>✓ Ainda não se tem uma data precisa para realização do concurso.</p>
---	--

❖ 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.

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

GRÁFICO 01 – Relatório Geral de Manifestações.



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

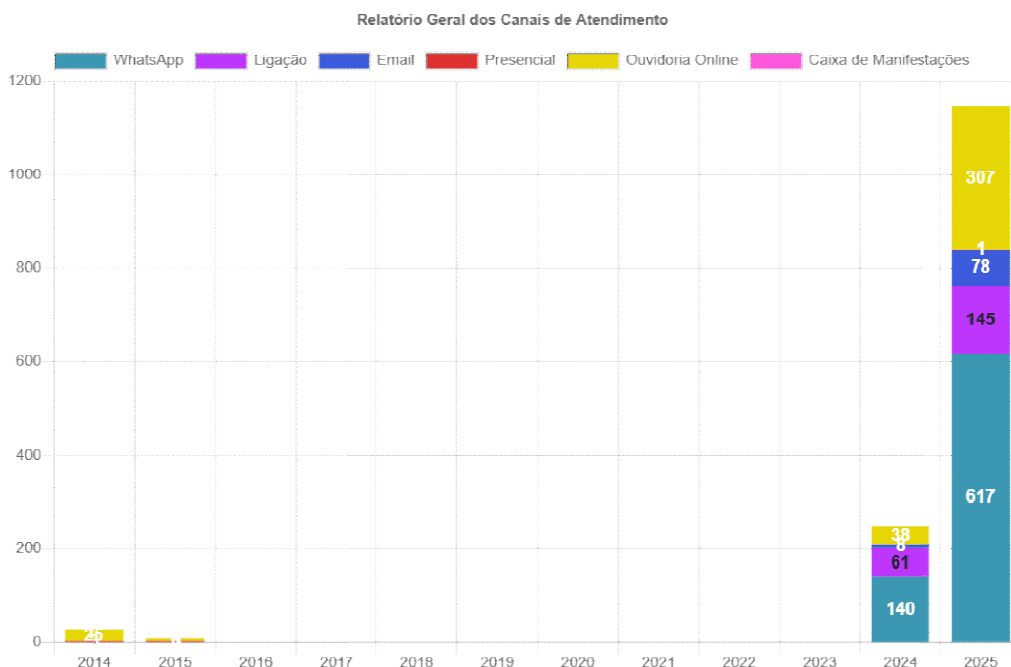


ESTADO DE MATO GROSSO PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO OUVIDORIA MUNICIPAL

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



"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."



ESTADO DE MATO GROSSO PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO OUVIDORIA MUNICIPAL

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

OUVIDORIA

Queremos ouvir você!

Seu canal direto com a Prefeitura.

Acceso o site da Prefeitura:
<https://ouvidoria.comodoro.mt.gov.br/Manifestacao/>

Ligação/WhatsApp: 65 99908-0013
Endereço: Rua das Acácias, N° 1337 N
Bairro: Jardim Mato grosso, CEP: 78.310.000
Horário de Atendimento: 7:00h às 13:00h

PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria é um canal de amplo acesso aos usuários, que tem participação efetiva dos cidadãos, com o objetivo de estabelecer relacionamento democrático entre a Administração Municipal e os usuários de serviços públicos.

QUANDO PROCURAR A OUVIDORIA?

- 1 - Quando não for providenciada devidamente orientação nos setores da Prefeitura Municipal sem obter êxito;
- 2 - Quando não observar de alguma irregularidade, infração à legislação ou normas internas;
- 3 - Quando detectar irregularidades, reclamações, denúncias ou solicitações que possam contribuir para tornar a Administração mais eficiente;
- 4 - Quando não for atendido em um prazo razoável providenciado nos Setores, Departamentos, Setores ou pelo Nível imediatamente superior;
- 5 - Quando desejar emitir elogio a qualquer unidade ou servidor da Administração Municipal.

FORMAS DE ACESSO

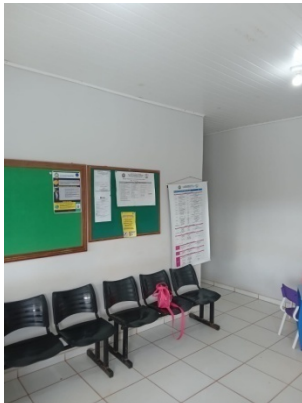
Reclamação, Denúncia, Sugestão, Solicitação/Consulta, Elogio

WhatsApp: 65-99908-0013

Central de Atendimento

Endereço: Rua das Acácias, N° 1337 N, Jardim Mato Grosso, CEP: 78.310.000

Divulgação com banner nas Secretarias e Departamentos



ESF Cidade Verde



Creche Sonho Encantado

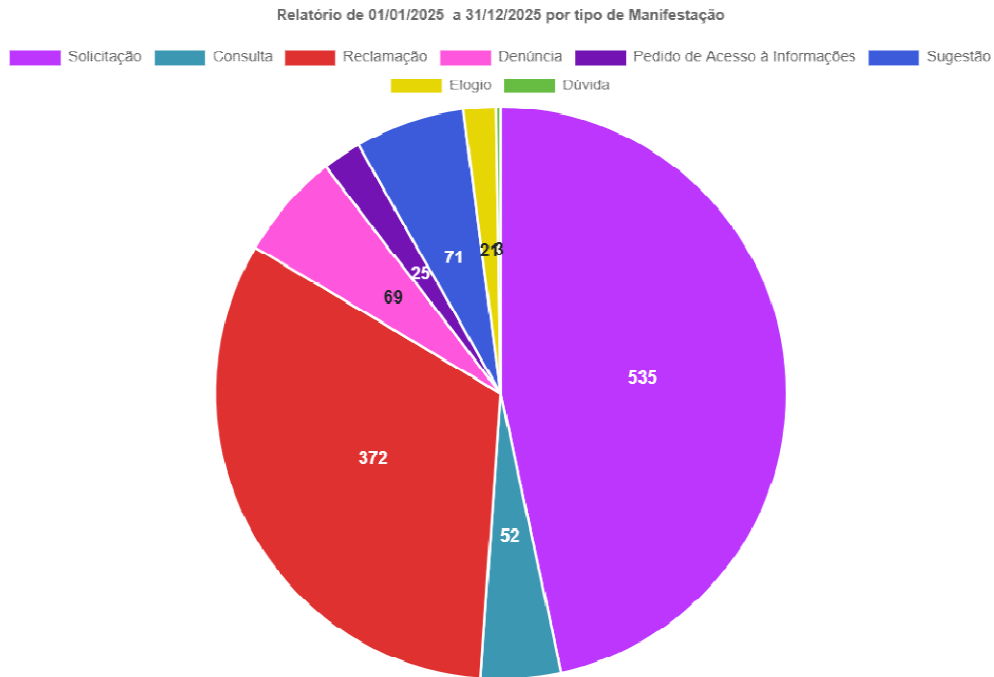


CREAS



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

GRÁFICO 02 – Relatório de 2025 por tipo de Manifestação.



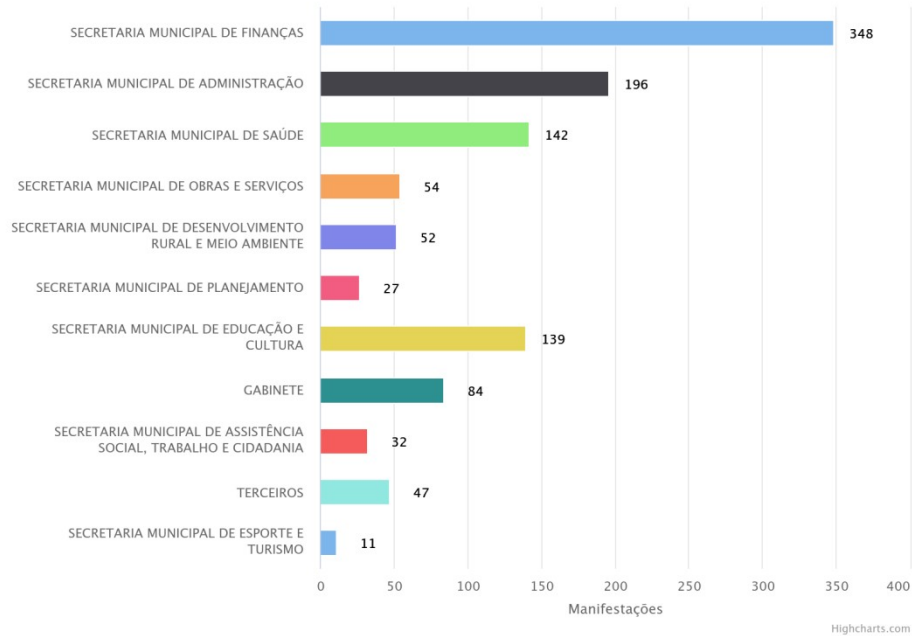
Nota-se que, no decorrer do ano de 2025, houve um aumento significativo nas manifestações do tipo Solicitação/Consulta, com destaque para aquelas que solicitavam o número de telefone ou contato via WhatsApp das Secretarias e Departamentos. A maior parte dessas manifestações teve como destino a Secretaria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



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

Relatório de Secretarias das Manifestações de 2025

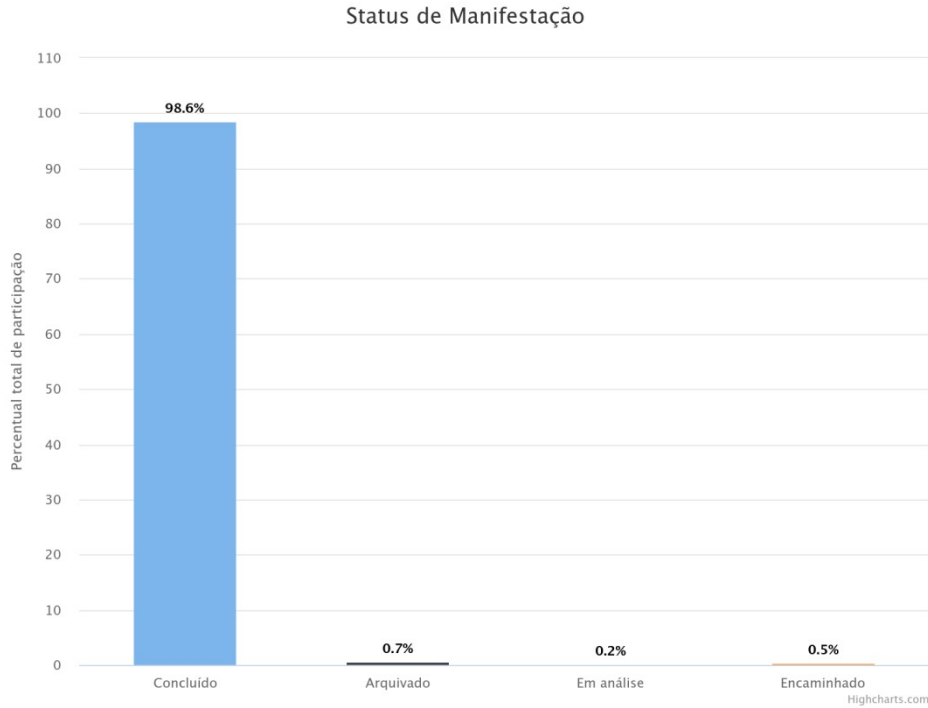
Relatório de Secretarias das Manifestações de de 01/01/2025 a 31/12/2025





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

STATUS DE MANIFESTAÇÃO



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

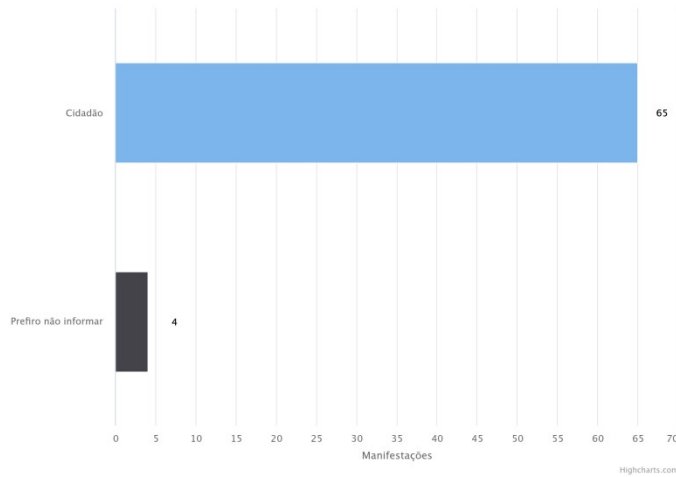
- **94,6% das manifestações foram concluídas dentro dos prazos estabelecidos** pela Lei Federal nº 13.460/2017 e pela Instrução Normativa SCI nº 02/2013 – Versão 02, demonstrando o compromisso com a celeridade e a efetividade no atendimento ao cidadão.
- **0,2% das manifestações estão em análise**, tendo recebido resposta parcial. Essas aguardam complementação por parte das Secretarias responsáveis, mantendo-se ainda dentro do prazo legal para conclusão.
- **0,7% 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.
- **0,5% das manifestações encontram-se encaminhadas às Secretarias competentes** e seguem dentro do prazo regulamentar, aguardando respostas conclusivas para o encerramento do processo.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL

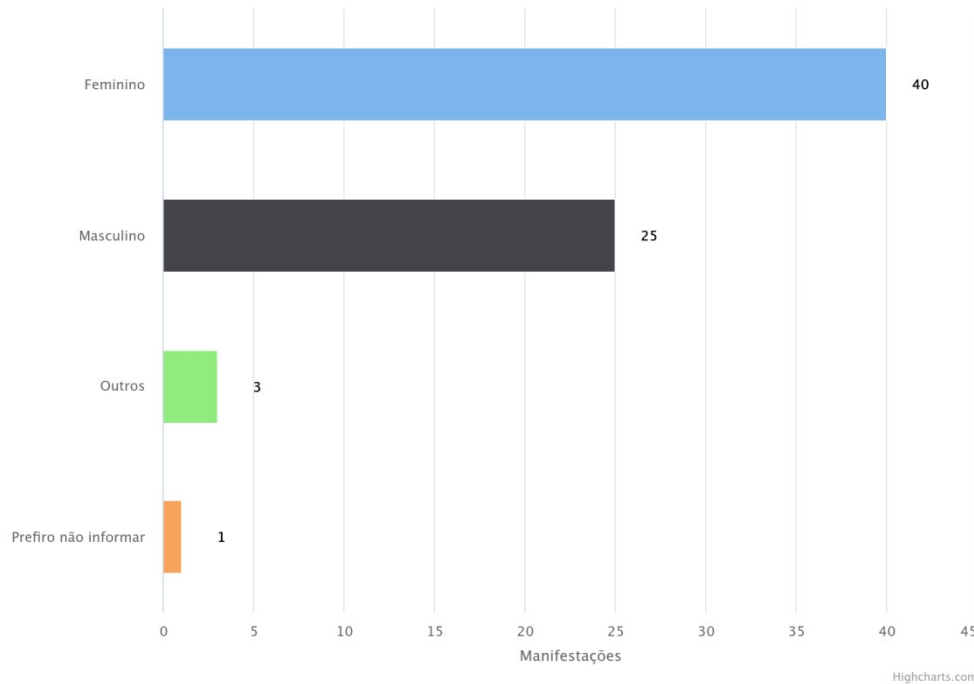
Relatório Tipo de Manifestante

Relatório de Tipo de Manifestante de de 01/01/2025 a 31/12/2025



Relatório pelo Gênero de Manifestante

Relatório de Gênero dos Manifestantes de de 01/01/2025 a 31/12/2025

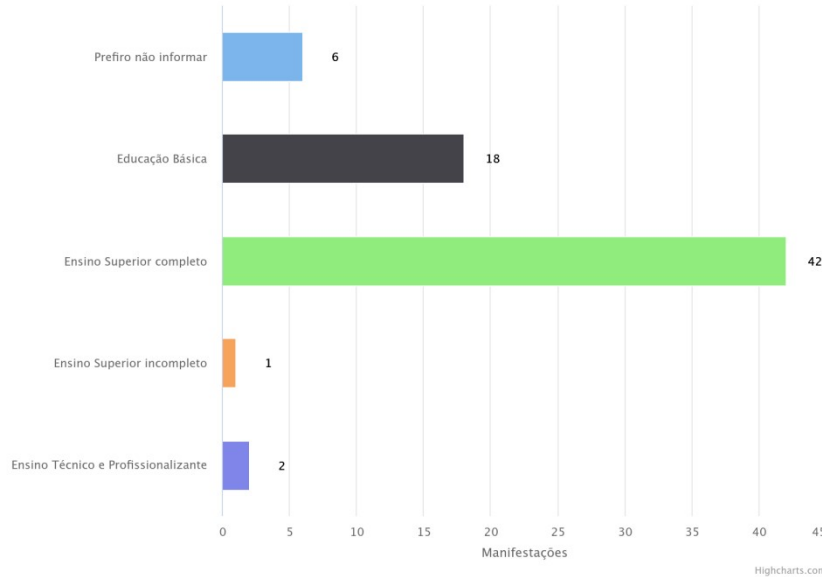




ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL

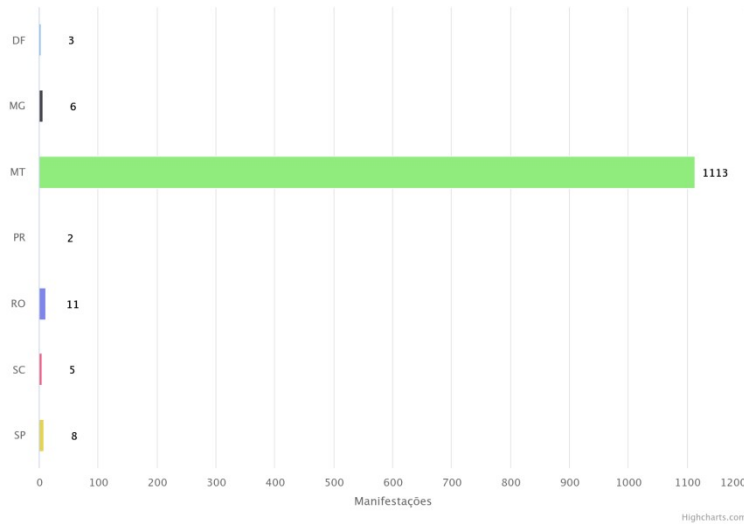
Relatório pela Escolaridade do Manifestante

Relatório de Escolaridade dos Manifestantes de de 01/01/2025 a 31/12/2025



Relatório do Estado do Manifestante

Relatório de Estado dos Manifestantes de de 01/01/2025 a 31/12/2025

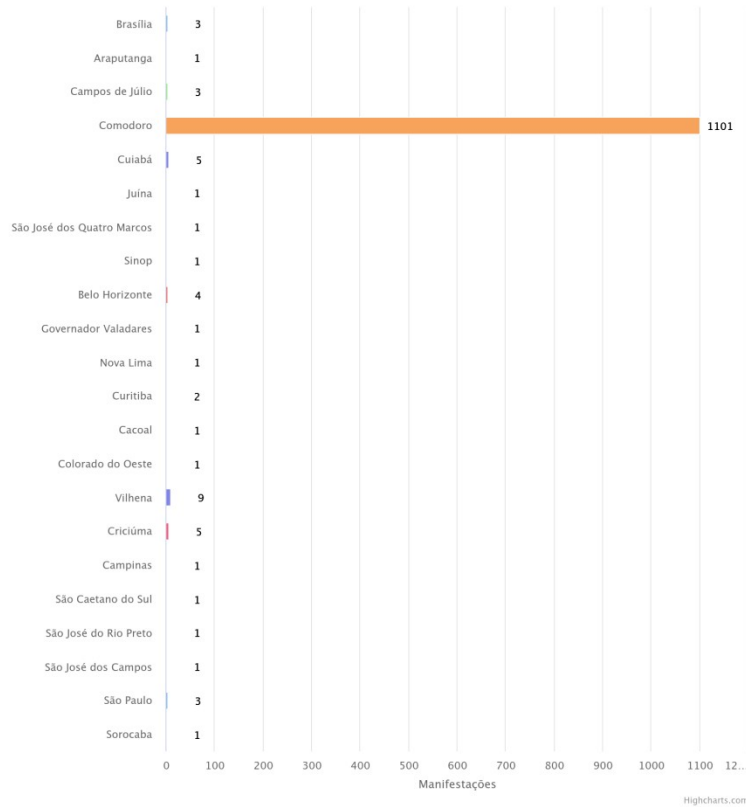




ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL

Relatório de Cidade do Manifestante

Relatório de Cidades dos Manifestantes de de 01/01/2025 a 31/12/2025





ESTADO DE MATO GROSSO PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO OUVIDORIA MUNICIPAL

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.



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

Resultado da Pesquisa de Satisfação 2025

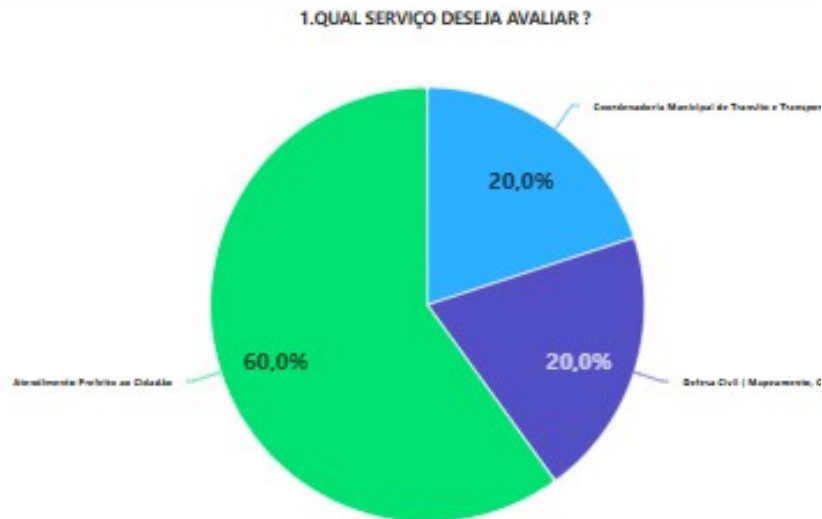




ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL

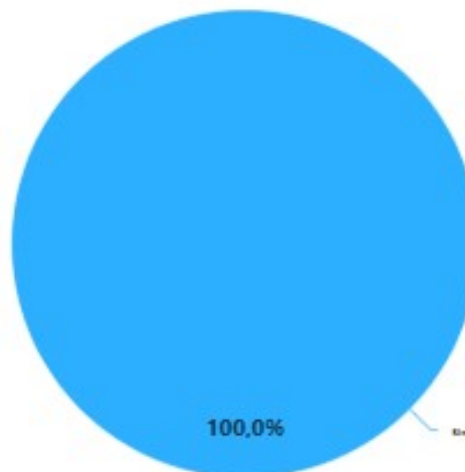
Pesquisa de Satisfação Gabinete do Prefeito

1. QUAL SERVIÇO DESEJA AVALIAR ?



2. O serviço público foi prestado?

2. O serviço público foi prestado?



3. Execução do serviço?

3. Execução do serviço?

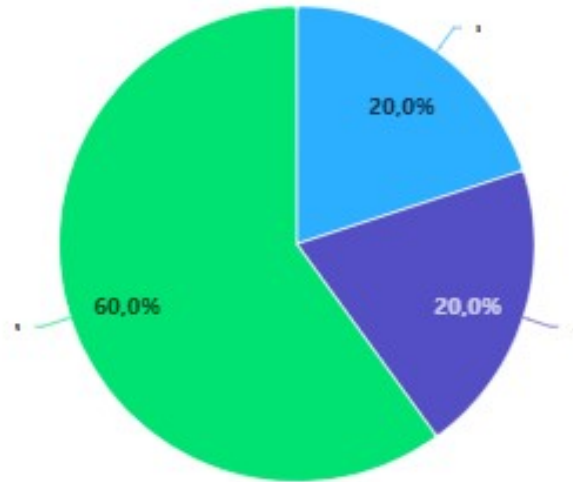




ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

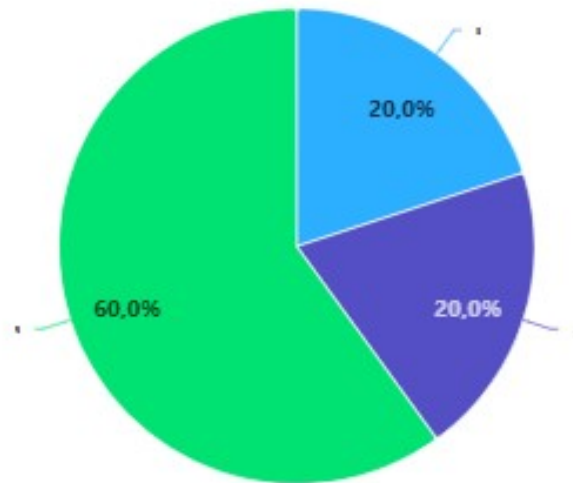
4. Prazo para realização do serviço?

4. Prazo para realização do serviço?



5. Qualidade do atendimento recebido?

5. Qualidade do atendimento recebido?



6. Foi realizada manifestação na Ouvidoria?

6. Foi realizada manifestação na Ouvidoria?

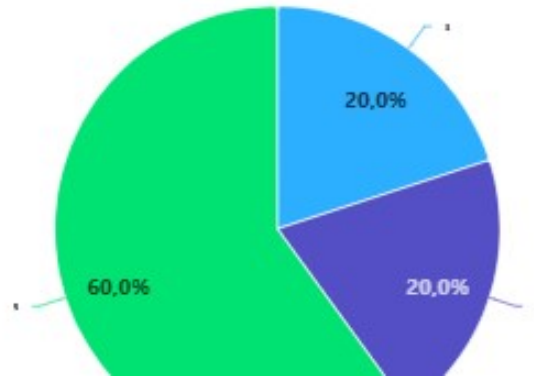




**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL**

7.Qual seu Grau de Satisfação

7.Qual seu Grau de Satisfação



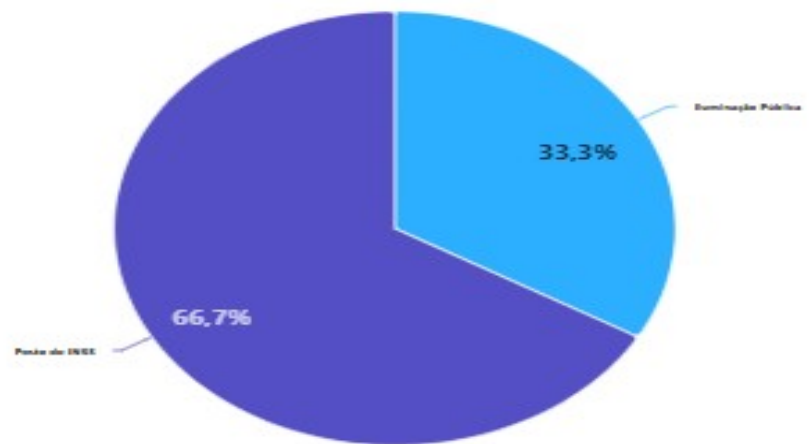


**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL**

Pesquisa de Satisfação Secretaria de Administração.

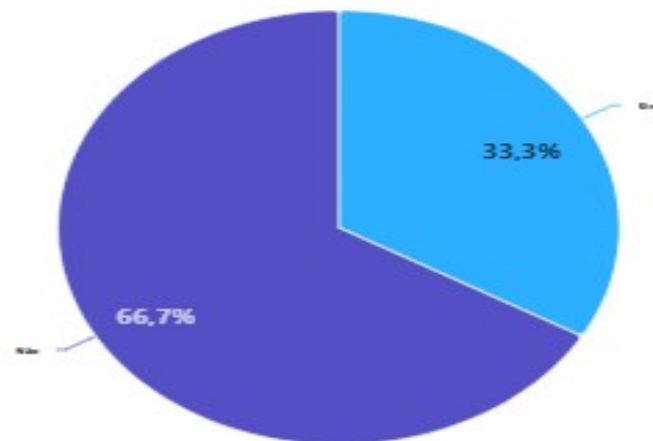
1. QUAL SERVIÇO DESEJA AVALIAR ?

1. QUAL SERVIÇO DESEJA AVALIAR ?



2. O serviço público solicitado foi prestado?

2. O serviço público solicitado foi prestado?



3. Como avalia a execução do serviço?

3. Como avalia a execução do serviço?

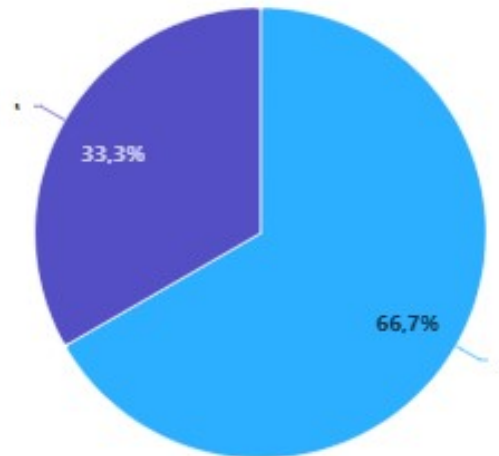




ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL

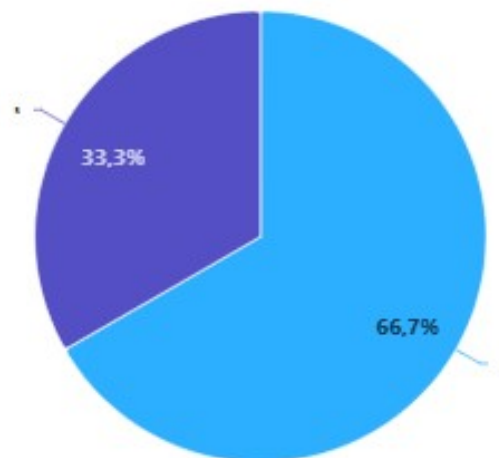
4. Quanto ao prazo para realização do serviço?

4.Quanto ao prazo para realização do serviço?



5. Como avalia a qualidade do atendimento recebido?

5.Como avalia a qualidade do atendimento recebido?



6. Você já registrou manifestação na Ouvidoria sobre este serviço?

6.Você já registrou manifestação na Ouvidoria sobre este serviço?

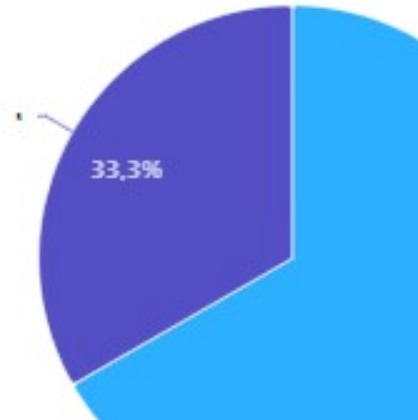




**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL**

7.Qual o seu grau geral de satisfação?

7.Qual o seu grau geral de satisfaç



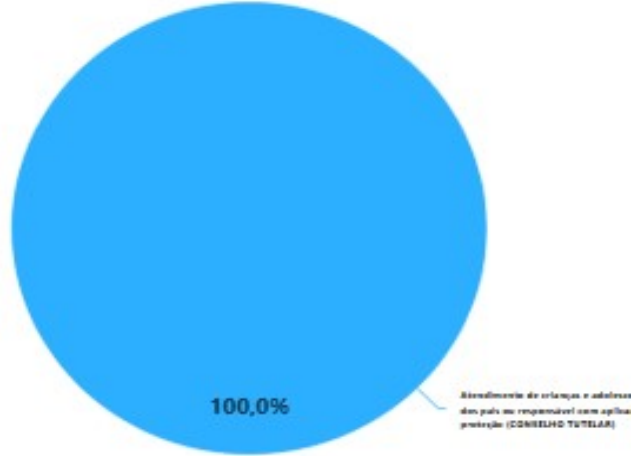


**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL**

Secretaria de Assistência Social, Trabalho e Cidadania

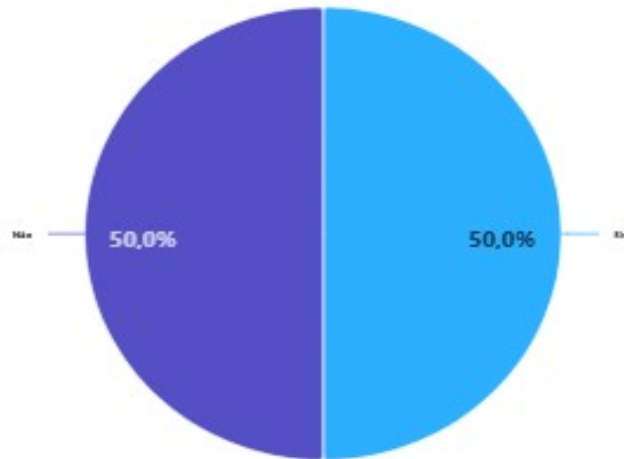
1.QUAL SERVIÇO DESEJA AVALIAR?

1.QUAL SERVIÇO DESEJA AVALIAR?



2.O serviço público foi prestado?

2.O serviço público foi prestado?



3.Como Avalia a Execução do serviço?

3.Como Avalia a Execução do serviço?

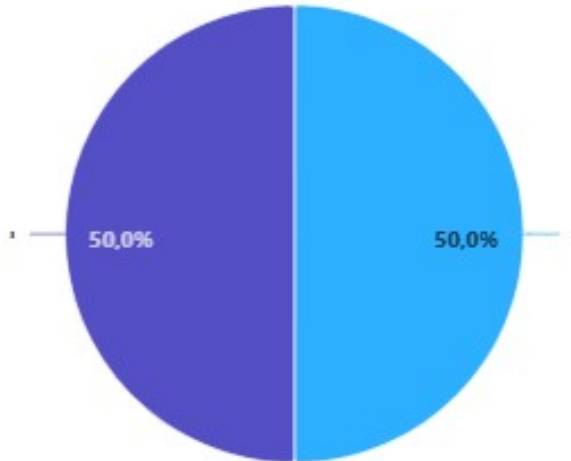




ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

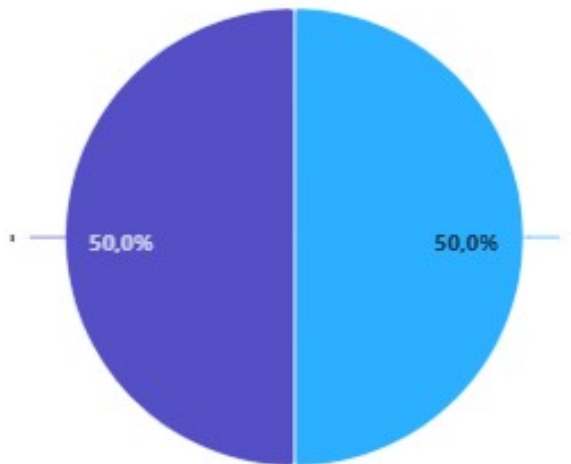
4. Prazo para realização do serviço?

4. Prazo para realização do serviço?



5. Como avalia a qualidade do atendimento recebido?

5. Como avalia a qualidade do atendimento recebido?



6. Você já registrou manifestação na Ouvidoria sobre este serviço?

6. Você já registrou manifestação na Ouvidoria sobre este serviço?

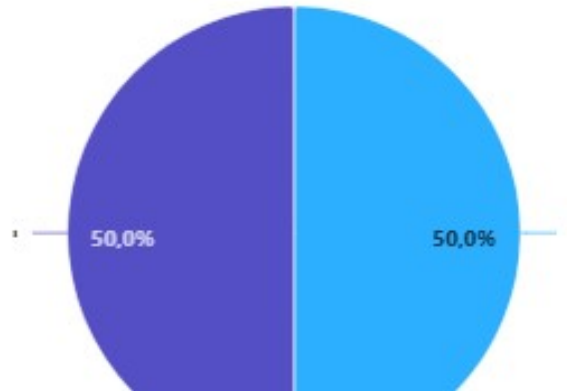




ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL

7. Qual o seu grau geral de satisfação?

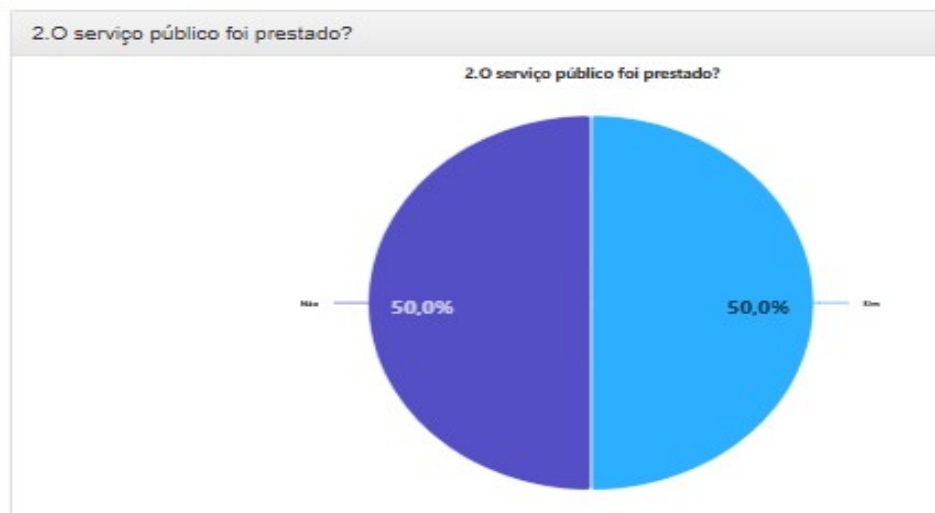
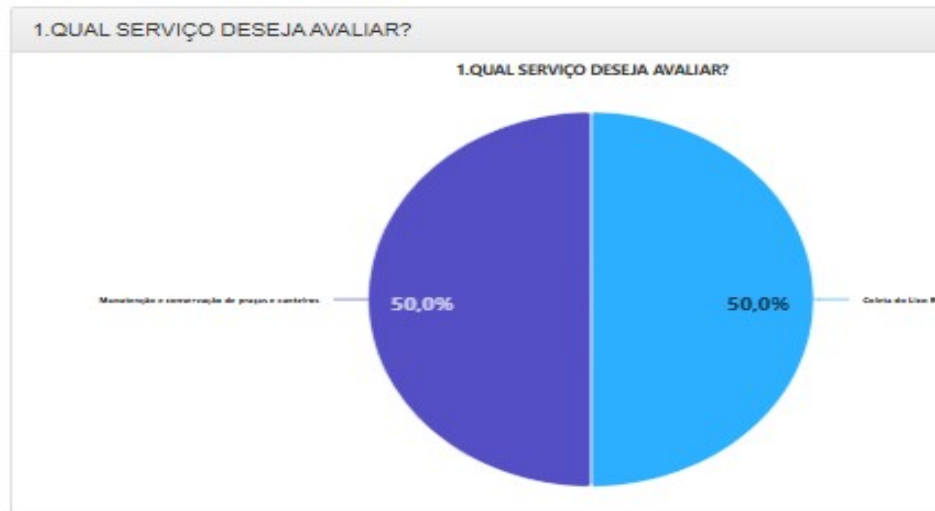
7. Qual o seu grau geral de satisfação?





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUIDORIA MUNICIPAL

Pesquisa de Satisfação Secretaria de Obras e Serviços

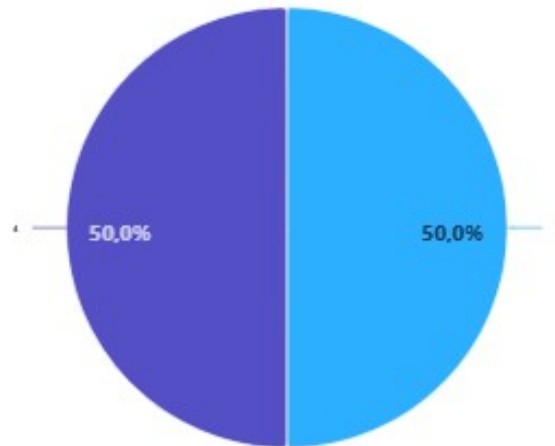




**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL**

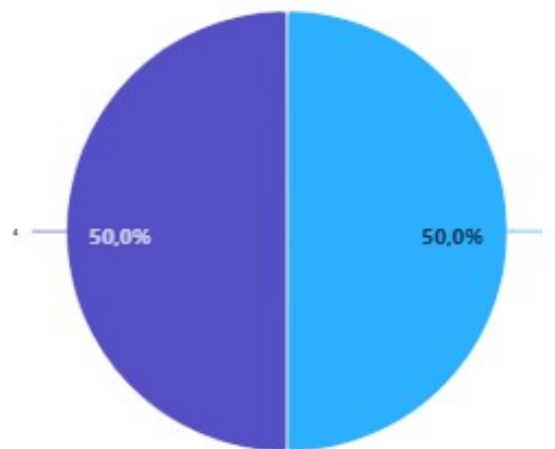
4. Prazo para realização do serviço?

4. Prazo para realização do serviço?



5. Qualidade do atendimento recebido?

5. Qualidade do atendimento recebido?



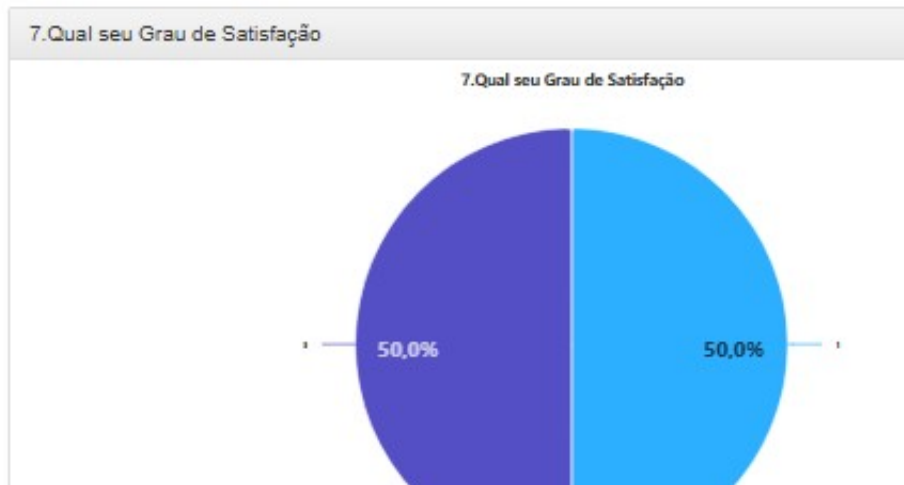
6. Foi realizada manifestação na Ouvidoria?

6. Foi realizada manifestação na Ouvidoria?





ESTADO DE MATO GROSSO PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO OUVIDORIA MUNICIPAL

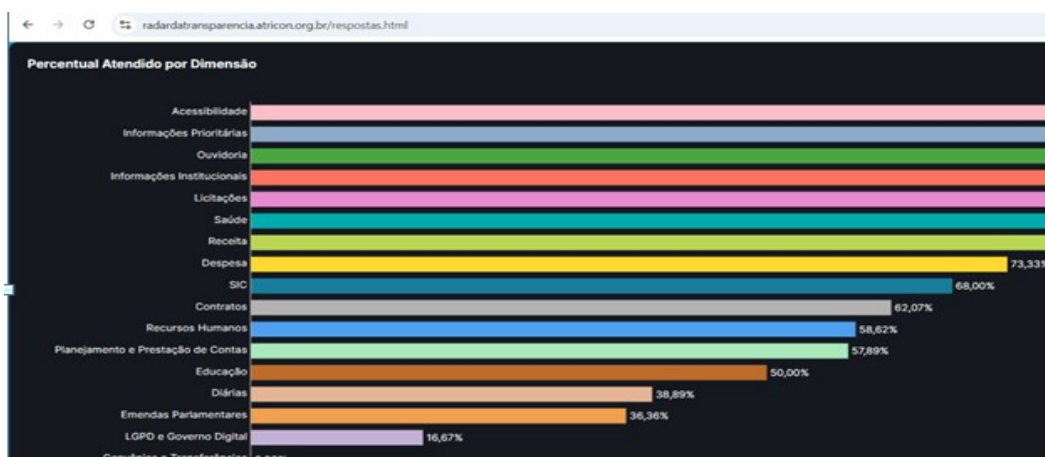


No ano de 2025, a Ouvidoria Municipal realizou a pesquisa de satisfação referente aos serviços Prestados para os Usuários de serviços públicos

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, identificarem pontos de melhoria e aprimorar o atendimento ao cidadão.

Programa Nacional de Transparência Pública



A Ouvidoria Municipal, por mais um ano com 100% no Programa Nacional de Transparência Pública.



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

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.

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**.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE COMODORO
OUVIDORIA MUNICIPAL

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.

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.



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

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.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 2026, 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.



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

Comodoro/MT, 12 de janeiro de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br ALEXANDRE JOAO BRUGNERA
Data: 12/01/2026 13:13:38-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Alexandre Brugnera
Ouvidor Municipal
Portaria: 025/2019

Ao Sr.
Rogério Vilela Victor de Oliveira
MD. Prefeito Municipal
Comodoro – MT CEP: 78.310-000