



# OUVIDORIA MUNICIPAL DE NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO MT

## RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL 2024

Período 01/01/2024 a 31/12/2024

NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO - MT  
FEVEREIRO DE 2025

**Ouvidoria Municipal de Nossa Senhora do Livramento - MT**

Equipe Técnica

**Maykon de Freitas Oliveira**  
Coordenador da Ouvidoria  
Portaria 44/2025

**Gestão de 2024**

**Silmar de Souza Gonçalves**  
Prefeito Municipal

**Thiago Gonçalo Lunguinho de Almeida**  
Vice-Prefeito

**Robson Ortiz**  
Auditor Interno

**Jodirce Gonçalves Faria Miranda**  
Secretária Municipal Administração e Planejamento

**Leonildes Fátima da Silva Benevides**  
Secretária Municipal Administração e Planejamento  
(Período de 18/03/2024 a 18/07/2024)

**Otarci Nunes da Rosa**  
Secretario Municipal Finanças

**Stefanne Carolynne Pereira Silva**  
Secretária Municipal de Saúde

**Maria Auxiliadora da Silva Cunha**  
Secretária Municipal de Educação, Esporte e Lazer  
(Período de 01/01/2024 a 04/04/2024)

**Karolina Aparecida de Figueiredo**  
Secretária Municipal de Educação, Esporte e Lazer  
(Período de 05/04/2024 a 31/12/2024)

**Airton Conceição de Arruda**  
Secretário Municipal Desenvolvimento Rural e Meio Ambiente  
(Período de 01/01/2024 a 04/04/2024)



**Felinto Campos Silva**

Secretário Municipal Desenvolvimento Rural e Meio Ambiente  
(Período de 05/04/2024 a 31/12/2024)

**Paulo Roberto de Figueiredo**

Secretário Municipal de Obras e Infraestrutura  
(Período de 01/01/2024 a 03/04/2024)

**Lucienio Batista da Silva**

Secretário Municipal Desenvolvimento Rural e Meio Ambiente  
(Período de 05/04/2024 a 31/12/2024)

**José Augênio de Almeida Maciel**

Secretário Municipal de Cultura e Turismo

**Gonçalina Eva Almeida de Santana**

Secretária Municipal de Assistência Social

## Sumário

1.	Introdução .....	5
2.	Canais de Comunicação .....	6
3.	Quando necessito utilizar a Ouvidoria? .....	8
4.	Tipos de Manifestações .....	9
5.	Relatório de Gestão .....	10
6.	Quantidade de manifestações recebidas: .....	10
7.	Análise dos Pontos Recorrentes: .....	12
8.	Providências adotadas pela administração .....	15
9.	Das Manifestações .....	15
10.	Das Atividades Desenvolvidas .....	17
11.	Disposições finais e propostas de melhorias .....	18



## 1. Introdução

No que se trata o art. 14, I e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - CDU) e Nota Técnica n.º 2/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - TCE/MT, apresentamos o Relatório Geral Anual 2024 da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento - MT, referente ao período de janeiro a dezembro de 2024.

O presente Relatório contém as informações de forma consolidada, do ano anterior, referente as manifestações recebidas, e com base nas informações, apontaremos falhas e apresentaremos sugestões de melhorias para a prestação de serviços públicos.

O presente Relatório visa informar o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

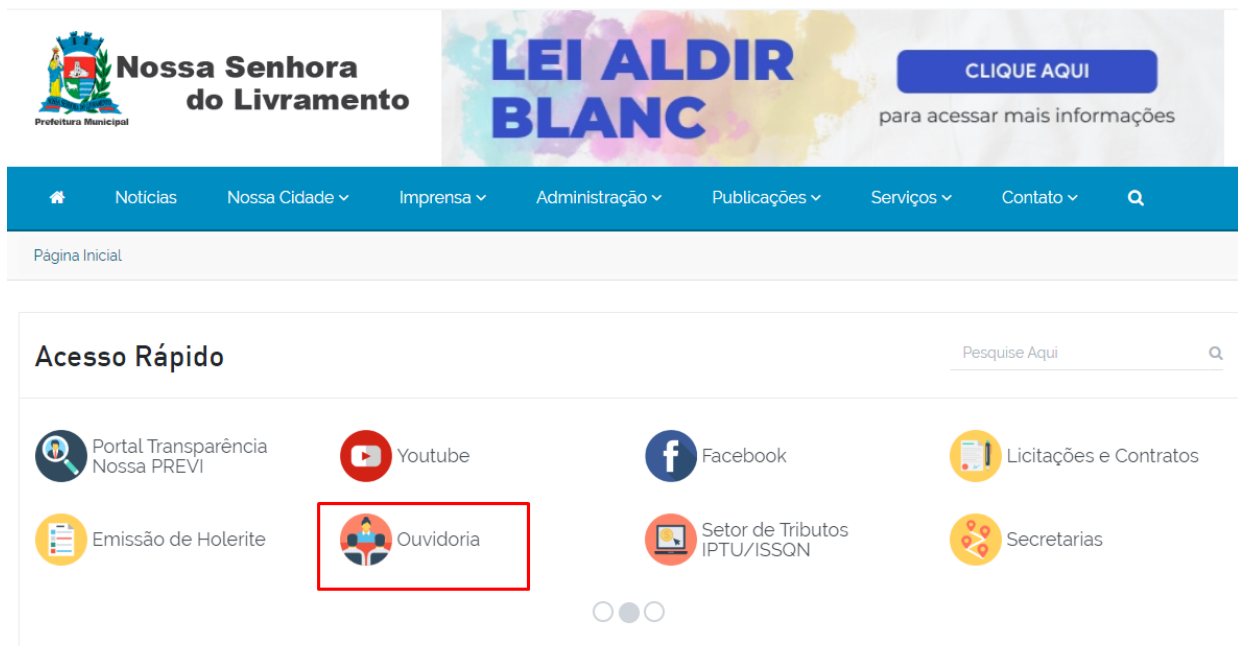
Por fim, após elaboração do presente Relatório, este será encaminhado a autoridade máxima do órgão e disponibilizado integralmente via internet através do link:

<https://ouvidoria.nossasenhoraolivramento.mt.gov.br/Relatorio-estatistico/Relatorios-anuais/>



## 2. Canais de Comunicação

Informamos que os Canais de Atendimento da Ouvidoria Municipal de Nossa Senhora do Livramento - MT estão acessíveis através de:



The screenshot shows the website interface for 'Nossa Senhora do Livramento'. At the top, there is a banner for 'LEI ALDIR BLANC' with a 'CLIQUE AQUI' button. Below the banner is a navigation menu with items like 'Noticias', 'Nossa Cidade', 'Imprensa', 'Administração', 'Publicações', 'Serviços', and 'Contato'. The main content area is titled 'Acesso Rápido' and contains several icons for quick access: Portal Transparência Nossa PREVI, Youtube, Facebook, Licitações e Contratos, Emissão de Holerite, **Ouvidoria** (highlighted with a red box), Setor de Tributos IPTU/ISSQN, and Secretarias. A search bar is located at the top right of the 'Acesso Rápido' section.

a) **Online**: pelo link

<https://ouvidoria.nossasenhoradolivramento.mt.gov.br/Manifestacao/>

- onde o usuário poderá inserir uma nova solicitação:

**Cadastre sua Manifestação**

**Tipo de contato**

Identificado  Anônimo

**Tipo de manifestação**

Consulta  Denúncia  Dúvida  Elogio  Reclamação  Solicitação  Sugestão

**Nome**  **E-mail**  **Telefone**

**Estado**  **Cidade**  **Deseja que a ouvidoria mantenha sigilo sobre a autoria da manifestação?**  Sim  Não

**Deseja receber sua resposta através de**  Telefone  E-mail  Fax  Outro **Qual?**

**Anexo**

Selecione o seu arquivo

O nome do arquivo NÃO poderá conter nenhum tipo de acentuação e / ou caracteres especiais. Formato suportado somente em pdf e xls. para Imagem formato suportado é de png, jpg.

**Sua manifestação**



- e também **consultar** uma manifestação já cadastrada e poder acompanhar as devidas respostas e/ou soluções:

**Consultar Manifestação**

Para obter informações sobre sua solicitação junto a esta Ouvidoria, informe seu código de Atendimento

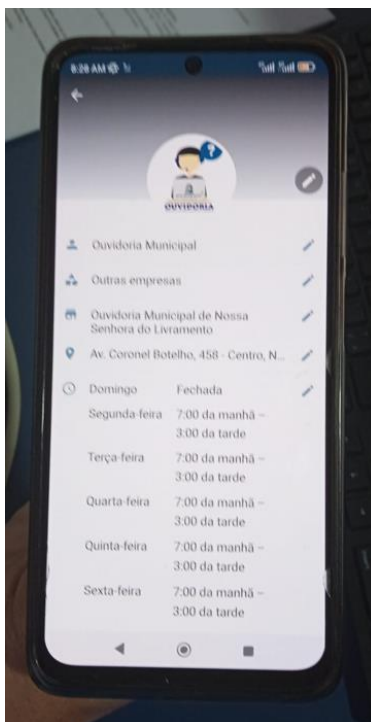
**Código de Atendimento**

Digite seu código de atendimento

Esqueceu seu código de atendimento?

**Consultar**      Limpar

b) Telefone: (65) 99958-6345 – WhatsApp.



c) E-mail Institucional:

[ouvidoria@nossasenhoradolivramento.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@nossasenhoradolivramento.mt.gov.br)

d) Correspondência:

Rua Coronel Botelho - n.º 458, Centro,  
Nossa Senhora do Livramento - MT, CEP: 78.170-000

### **e) Atendimento Presencial:**

Rua Coronel Botelho - n.º 458, Centro,  
Nossa Senhora do Livramento - MT, CEP: 78.170-000

### **1.2 Horário de Atendimento**

Das 07 às 12 horas e das 13 às 16 horas de Segunda à sexta-feira.

### **3. Quando necessito utilizar a Ouvidoria?**

Toda pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público, é um Usuário de Serviço Público, o qual poderá se manifestar e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Vale lembrar que na Lei n.º 13.460, em seu Capítulo II, Art. 10 diz:

**"... A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterà a identificação do requerente."**

Onde em nenhuma hipótese será recusado o recebimento da manifestação, conforme Lei n.º 13.460/2017 em seu Capítulo III, Art. 11.

**"...Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público."**



#### 4. Tipos de Manifestações

De acordo com o Decreto Federal nº 9.492/2018, o Usuário de Serviço Público poderá manifestar através de:

- a) **Reclamação** - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização;
- b) **Denúncia** - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- c) **Elogio** - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- d) **Sugestão** - apresentação de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;
- e) **Solicitação de Providências** - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;
- f) **Solicitação de Acesso à Informação e/ou Documentos** - pedido contendo a identificação do requerente e a especificação da informação requerida (art. 9º da Lei Federal nº 12.527/2011).



## 5. Relatório de Gestão

Compete a Ouvidora, com vistas à realização de seus objetivos, elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações acerca das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (art. 14, I da Lei n.º 13.460/2017).

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

Por fim, o Relatório de Gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a quem pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

## 6. Quantidade de manifestações recebidas:

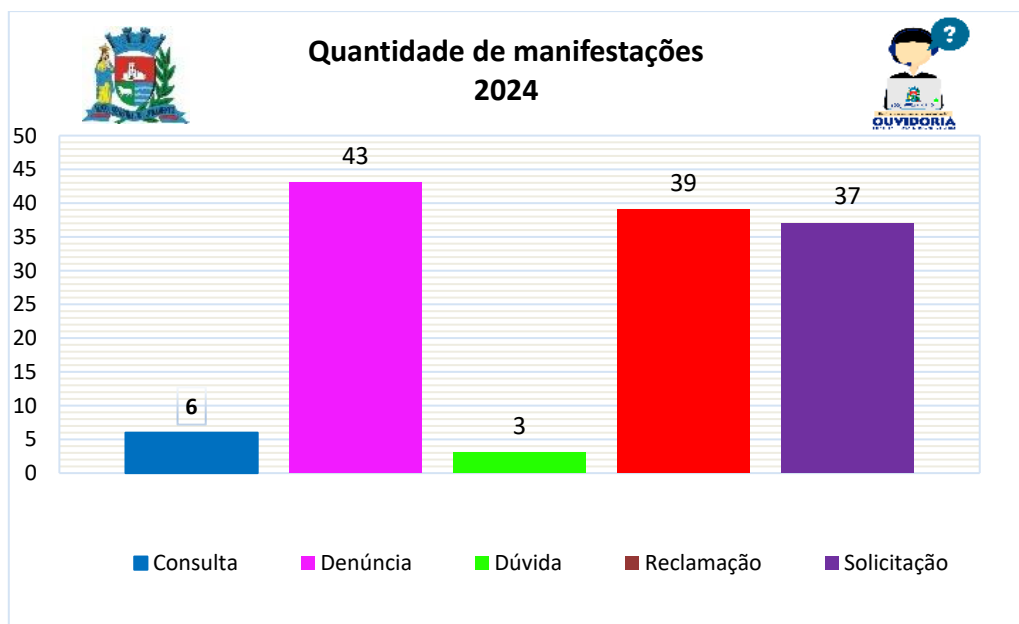
No ano de 2024, período de janeiro a dezembro, foram recebidas no total de 128 Manifestações somado todos os meios, sejam eles, Sistema da Ouvidora, Whatsapp, presencial e ligação.

Levando em consideração ao número de manifestações recebidas, em todos os meios disponíveis apresentados, totalizaram 128 Manifestações, desse montante, tiveram 14 solicitações sem resposta no primeiro momento, ou seja, encaminhada originalmente ao seu setor, pedindo o respectivo prazo de resposta a ser encaminhada a Ouvidoria Municipal, não tivemos resposta, porém, foi solicitado através de Reiteração de C.I, vale lembrar que todas reiterações de C.I foi encaminhado ao Prefeito Municipal para ciência e pedindo providências quanto a



manifestação não respondida. Somente assim, que obtivemos resposta, considerando essas 14 manifestações que foram respondidas somente através de Reiteração de C.I, 4 não teve resposta de forma alguma, **levando com conta que as 128 manifestações são de diversos assuntos do tipo Denúncia, Reclamação e Solicitação. Vale lembrar que todas as manifestações apresentadas, foram encaminhadas ao setor referente ao pedido solicitado.**

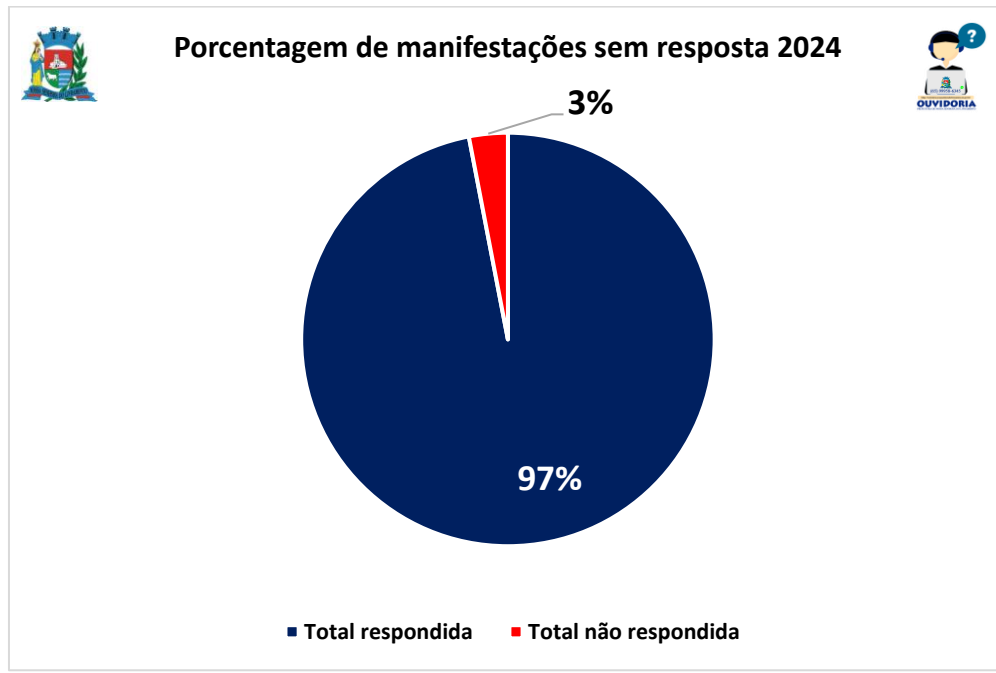
Quanto a quantidade geral de manifestações recebidas durante o período de janeiro a dezembro de 2024, somando as Manifestações do Sistema de Ouvidoria com outros meios de comunicação, WhatsApp, Ligação e Presencialmente, totalizaram 128 Manifestações, VEJAMOS NO GRÁFICO ABAIXO:



Desse montante, 04 (quatro) não foram respondidas, mesmo solicitada reiteração C.I junto com o Prefeito Municipal e originalmente encaminhada ao setor competente, **02 (duas) foram encaminhadas Originalmente para a Secretaria Municipal de Administração e Planejamento e outras 02 (duas) foram encaminhadas originalmente a Secretaria Municipal de Obras e**



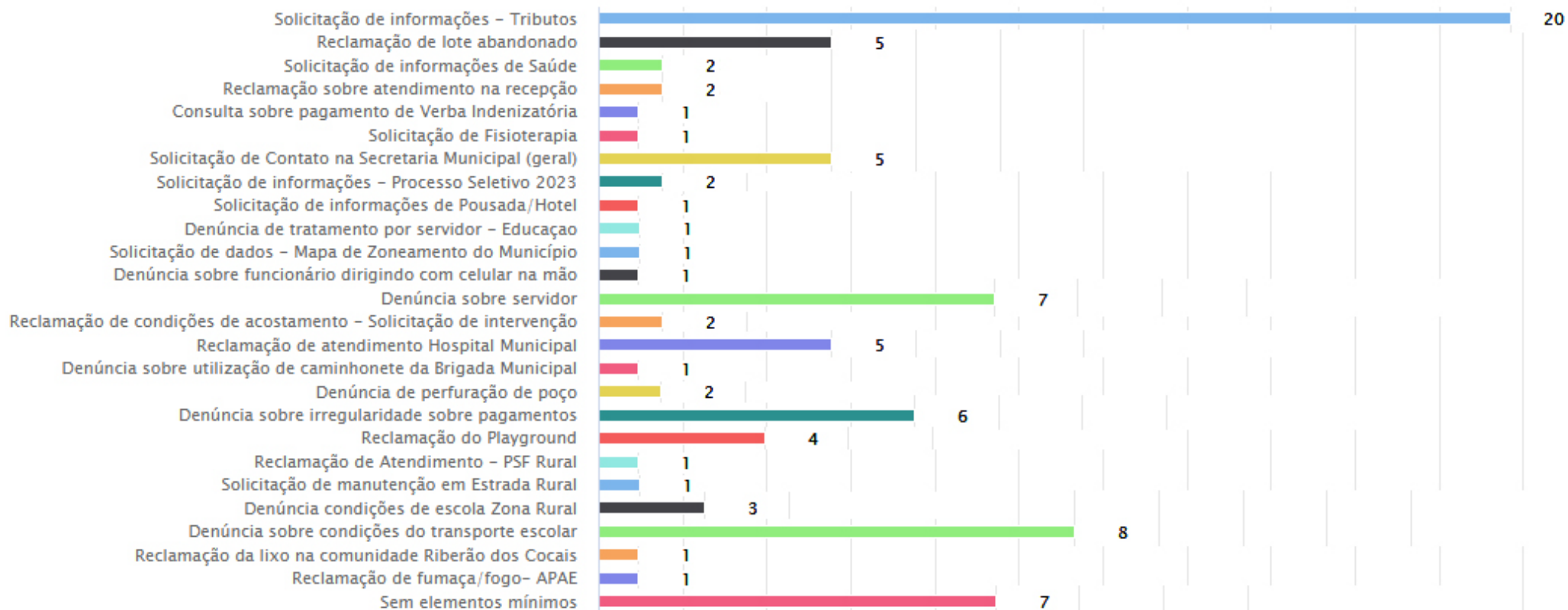
Infraestrutura, vale lembrar que houve o conhecimento de cada responsável pela Secretaria em que foi encaminhada a manifestação, porém não chegou a ouvidoria nenhuma resposta.



## 7. Análise dos Pontos Recorrentes:

Em análise dos pontos recorrentes das solicitações encaminhadas durante o período apresentado, observa-se 3 maiores pontos recorrentes, são eles: **20 Solicitações de Informações do setor de Tributos, 08 Reclamações sobre Condições do Transporte Escolar e 7 Denúncias sobre servidor.**

## Relatório de Categorias das Manifestações de de 01/01/2024 a 31/12/2024





## 8. Providências adotadas pela administração

Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

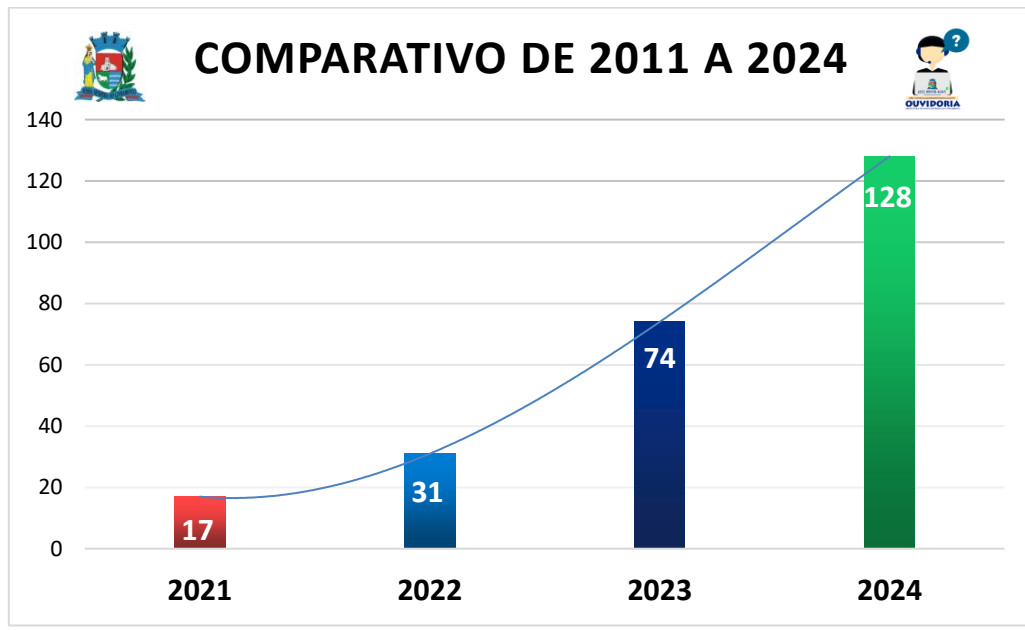
As informações que constituírem Comunicações de Irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao setor da administração pública competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, lembrando que independente da identificação do usuário, seja ele, anônimo, identificado quem que for pedido sigilo na manifestação, que na Lei n.º 13.460/2017 em seu Capítulo III, Art. 10, parágrafo 1º diz:

*" A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação"*

Se tratando das providências adotadas pela administração, 97% manifestações foram tratadas pelo seu setor responsável em que a recebeu encaminhamento da Ouvidoria Municipal, somente 4 manifestações citadas no tópico 6 não tiveram o devido tratamento pelo seu setor, a qual foi destinado.

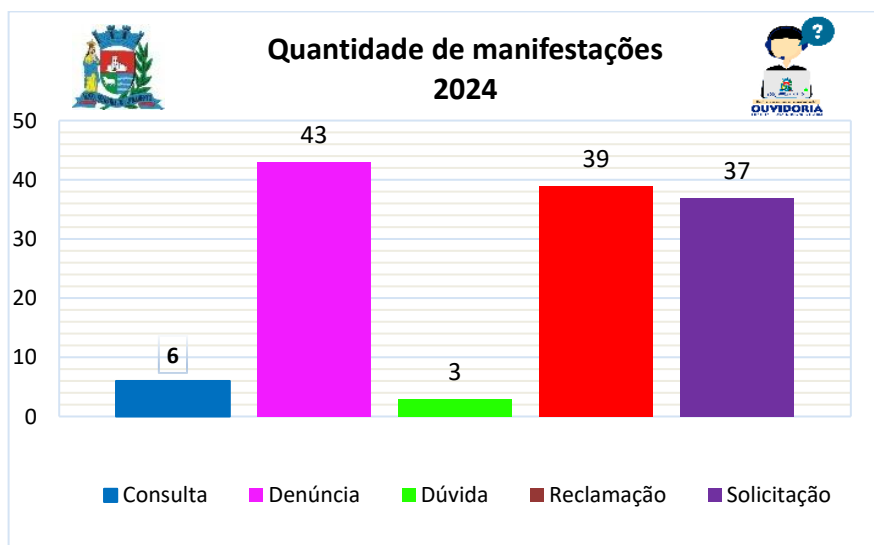
## 9. Das Manifestações

No que se refere a promoção da participação do usuário (art. 13, I), o Relatório Geral de Manifestação (quadro abaixo) vem demonstrar a forma crescente em relação ao número de manifestações encaminhadas, quais sejam:



Desta forma, fica demonstrado no gráfico acima de que houve **crescimento significativo de 54 manifestações**, referente ao período de 2023 a 2024, ou seja, houve a **promoção de participação do usuário reflexo do aumento de 72%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal.

Além de promover a participação dos usuários de serviços públicos, podemos destacar a diversidade da demanda em determinado período nos tipos/motivos das manifestações encaminhadas, vejamos abaixo:



## 10. Das Atividades Desenvolvidas

- A divulgação do trabalho da Ouvidoria Municipal de Nossa Senhora do Livramento – MT, vem sendo realizado por meio do WhatsApp principal, encaminhando o "banner" principal, porém, quando alguém se direcionar ao setor de Ouvidoria, é disponibilizado um papel impresso em tamanho reduzido, com informações do número principal, bem como passo a passo de como realizar o acesso do Sistema de Ouvidoria, vejamos:



- Durante todo o período de 2024, disponibilizado também, na entrada principal da Prefeitura Municipal o "Banner" contendo as informações de acesso a Ouvidoria, vejamos:



## 11. Disposições finais e propostas de melhorias

Em análise dos pontos recorrentes no tópico 7, em primeiro lugar fica solicitação de informações do setor de Tributos com 20 manifestações, em segundo lugar com 8 manifestações, fica Denúncias sobre condições do Transporte Escolar. Outro ponto relevante que influencia principalmente no pleno atendimento da Ouvidoria Municipal, é que dentre as 128 manifestações, 14 não foram respondidas no prazo estabelecido pela Ouvidoria, encaminhada diretamente a Secretaria responsável, ocorre que a Ouvidoria necessita reiterar a manifestação junto ao Prefeito Municipal para que tome conhecimento da falta de resposta, somente assim é que chega uma resposta a Ouvidoria, porém 4 destas Manifestações não foram respondidas para Ouvidoria Municipal, conforme abaixo.

- **02 manifestações destinada a Secretaria Municipal de Administração e Planejamento e**
- **02 manifestações destinada a Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura;**

Lembrando que todas as Comunicações Internas da Ouvidoria Municipal, é encaminhada com uma observação de prazo para resposta, **ressaltando que a decisão administrativa será encaminhada ao usuário final no prazo de 30 dias**, prorrogável uma única vez, por igual período, que no Art. 16, do Capítulo IV, da Lei 13.460/2017, diz.

***"A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período."***

Desta forma, como proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias, **VENHO PROPOR OU SUGERIR AO CHEFE DO PODER EXECUTIVO QUE TOME PROVIDÊNCIAS NO SENTIDO DE QUE, NOS FUTUROS ENCAMINHAMENTOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL, PARA O SEU PLENO FUNCIONAMENTO PERANTE AOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO, TANTO QUANTO NA TRANSPARÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO E COMPROMETIMENTO COM A POPULAÇÃO, SEMPRE COLOQUE UMA PRIORIDADE NAS RESPOSTAS QUE FUTURAMENTE SEJAM RECEBIDAS E QUE SEJA TAMBÉM PRIORIZADO O BOM E CORDIAL ATENDIMENTO AO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO, QUANTO AO SETOR DE TRIBUTOS, DISPONIBILIZE MAIS FACIL O ACESSO E ATENDIMENTO DO SETOR ATÉ MESMO UM POSSÍVEL WHATSAPP PARA ATENDIMENTO DAQUELE SETOR, TAMBÉM A SEGURANÇA DOS ALUNOS DA REDE DE ENSINO QUE UTILIZAM O TRANSPORTE ESCOLAR, POSSA SER REALIZADA COM MAIS FREQUÊNCIA UMA VISTORIA NA CONDIÇÃO DOS VEÍCULOS UTILIZADOS NO TRANSPORTE ESCOLAR.**

Por todo exposto, a Ouvidoria Municipal da Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento – MT, através de seu Coordenador da Ouvidoria, servidor efetivo ocupante do cargo de Coordenador da Ouvidoria, devidamente designado para a função, através da portaria 44/2025, publicada no Diário da AMM no dia 15/01/2025, vem à presença de Vossa Excelência para ENCAMINHAR o presente Relatório de Gestão Anual de 2024, de forma consolidada.

É o nosso Relatório.

Atenciosamente,

Nossa Senhora do Livramento - MT, 23 de janeiro de 2025.

**Maykon de Freitas Oliveira**  
**Coordenador da Ouvidoria**  
**Portaria 44/2025**





**MUNICÍPIO DE NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO**

RUA AV CORONEL BOTELHO, Nº 458 - CENTRO - CNPJ: 03.507.514/0001-26

NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO/MT - CEP 78.170-000

FONE: (65) 3351-1191



CÓDIGO DE ACESSO

499D179E90104CFE9185941702168AFF

**VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS**

Este documento foi assinado digitalmente/eletronicamente pelos seguintes signatários nas datas indicadas

Para verificar a validade das assinaturas acesse o link abaixo

<https://nossasenhoralivramento.flowdocs.com.br/public/assinaturas/499D179E90104CFE9185941702168AFF>