

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA CARMEM - MT

OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - 2025



Maio de 2026

Ouvidoria do Poder Executivo Municipal

Maicon Odair da Silva
Chefe de Departamento de Patrimônio
Ouvidor

Gestão de 2025/2028

Pablo Liberal Bortolas
Prefeito

Sergio Bergamini
Vice Prefeito



CONTEÚDO

- 1) Introdução
- 2) Canais de comunicação
 - a) Ouvidoria *On Line*
 - b) Telefone
 - c) E-mail Institucional
 - d) Correspondência
 - e) Presencial
- 3) Horário de Atendimento
- 4) “quando?” e “como” utilizar a Ouvidoria
- 5) Tipos de Manifestações
 - a) Reclamação
 - b) Denúncia
 - c) Elogio
 - d) Sugestão
 - e) Solicitação de providências
 - f) Solicitação de Acesso à Informação e/ou Documentos
- 6) Base legal
Lei de criação da Ouvidoria
- 7) Relatório de Gestão

1) Introdução

Em atendimento ao art. 14, II e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos – CDU) e Nota Técnica nº 2/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT, apresentamos o Relatório Geral da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Santa Carmem – MT, referente ao período de janeiro a dezembro de 2025.

O Relatório contém as informações de forma consolidada, do ano anterior, acerca das manifestações recebidas, conforme o número de manifestações, os motivos (tipos) e com base nessas informações, apontaremos falhas e apresentaremos sugestões de melhorias para a prestação de serviços públicos.

Por fim, após elaboração do presente Relatório, este DEVERÁ ser encaminhado a autoridade máxima do órgão (Prefeito) e disponibilizado integralmente na internet, conforme o link abaixo:

<https://ouvidoria.santacarmem.mt.gov.br/Relatorio-estatistico/>

2) Canais de comunicação

Informa-se que os **Canais de Atendimento** da Ouvidoria Municipal de Santa Carmem – MT podem ser acessados através de:

a) **On line** através do link: <https://ouvidoria.santacarmem.mt.gov.br/>

Onde o usuário poderá **consultar** uma manifestação já cadastrada:

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



The screenshot shows the website interface for the Ouvidoria Municipal de Santa Carmem. The header includes the city's coat of arms and the text 'Ouvidoria de Prefeitura Municipal de Santa Carmem'. Below the header, there is a navigation bar with 'Home > Consultar - Cadastrar Manifestação'. The main content area is titled 'Consultar Manifestação' and contains a form for searching by 'Código de Atendimento'. The form includes a text input field with the placeholder 'Digite seu código de atendimento', a link for 'Esqueceu seu código de atendimento?', and a blue 'Consultar' button. A 'Limpar' link is also present. At the bottom right of the form, there is a Windows activation notice: 'Ativar o Windows. Acesse Configurações para ativar o Windows.'



Ou cadastrar nova manifestação:

Cadastre sua Manifestação

Tipo de contato
 Identificado Anônimo

Tipo de manifestação
 Consulta Denúncia Dúvida Elogio Reclamação Solicitação Sugestão

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

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

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

[Anexo](#)

b) Celular WhatsApp:

(66) 99222-6591

c) E-mail Institucional:

ouvidoria@santacarmem.mt.gov.br

d) Correspondência:

Avenida Santos Dumont – n.491, Centro,
Santa Carmem- MT – CEP: 78.545-000

e) Atendimento Presencial:

Avenida Santos Dumont – n.491, Centro, Santa Carmem MT – CEP:
78.545-000- Prefeitura Municipal (Departamento patrimônio/engenharia)

3) Horário de Atendimento:

Das 07 às 13 horas – de segunda à sexta-feira

4) “quando?” e “como” utilizar a Ouvidoria

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

5) 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 desse serviço;
- 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 ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública;
- e) **Solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública;
- 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).



6) Base legal

Lei de criação da Ouvidoria

Lei nº 505 de 31 de maio de 2013, a qual tem por SÚMULA: Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município e dá outras providências.

Disponível no link:

<https://www.santacarmem.mt.gov.br/Publicacoes/Leis/>

7) Relatório de Gestão

Conceito e Base Legal

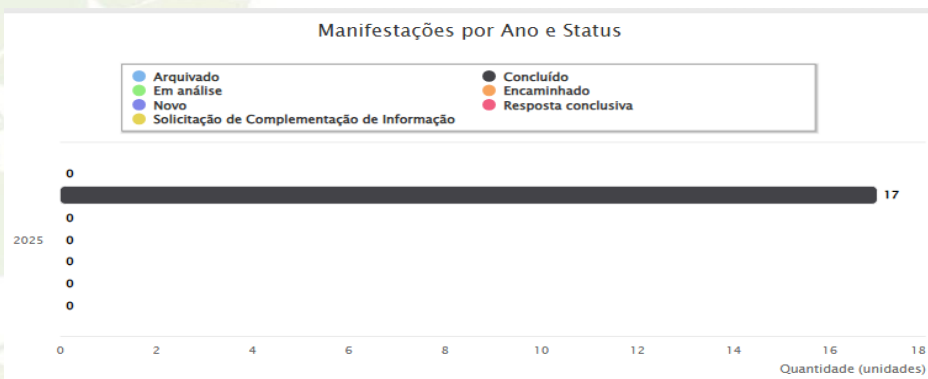
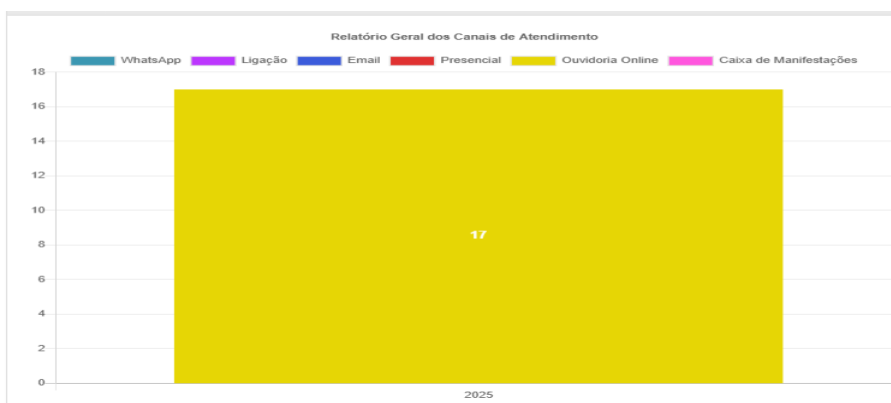
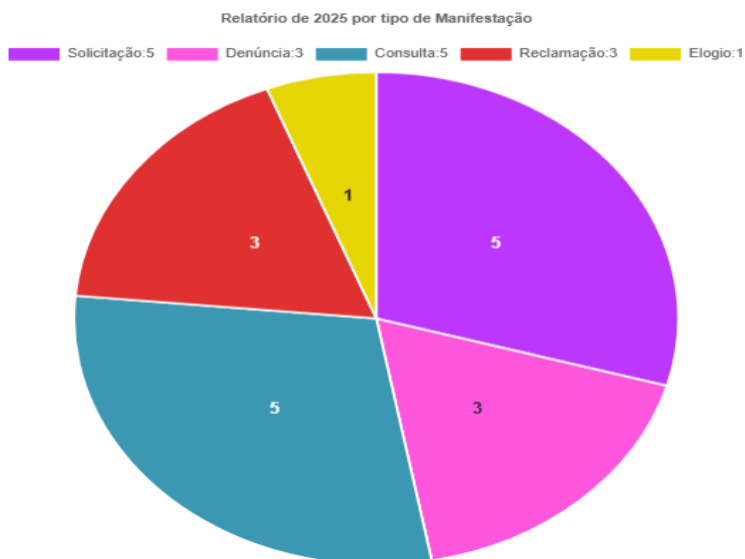
Compete as ouvidorias, com vistas à realização de seus objetivos, elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações acerca das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (art.14, I da Lei nº 13.460/2017).

O relatório de gestão deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e eventuais as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas (art. 15 da lei nº 13.460/20217).

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



Quantidade de manifestações recebidas de janeiro a dezembro de 2025:





Todas as manifestações recebidas no ano de 2025 foram através do e-mail institucional: <https://ouvidoria.santacarmem.mt.gov.br/>

Após recebida a manifestação, a Ouvidoria encaminha ao responsável pela manifestação para que providências necessárias sejam tomadas e ao receber a resposta, a ouvidoria encaminha ao usuário e finaliza a manifestação. Desta forma, registra-se que 100% das manifestações foram concluídas, conforme tabela a baixo:

Por todo exposto, a Ouvidoria Pública da Prefeitura Municipal de Santa Carmem – MT, através de seu Ouvidor, servidor efetivo ocupante do cargo de Chefe de Departamento de Patrimônio, devidamente designado para a função, vem à presença de vossa

Excelência para encaminhar o **Relatório de Gestão Anual de 2025**, de forma consolidada, o qual deverá ser disponibilizado integralmente link, nos moldes do art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

É o nosso Relatório.

Atenciosamente,

Maicon Odair da Silva

Chefe de Departamento de Patrimônio
Ouvidor