

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA CARMEM - MT

**OUVIDORIA
RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - 2024**



Maio de 2026

Ouvidoria do Poder Executivo Municipal

Maicon Odair da Silva

Chefe de Departamento de Patrimônio

Ouvidor

Gestão de 2021/2024

**Rodrigo Audrey frantz
Prefeito**

**Pablo Liberal Bortolas
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) **Denuncia**
 - 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 2024.

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/>



Ouvidoria de
Prefeitura Municipal de Santa Carmem
Site da Prefeitura Municipal de Santa Carmem

Home > Consultar - Cadastrar Manifestação

Consultar Manifestação

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

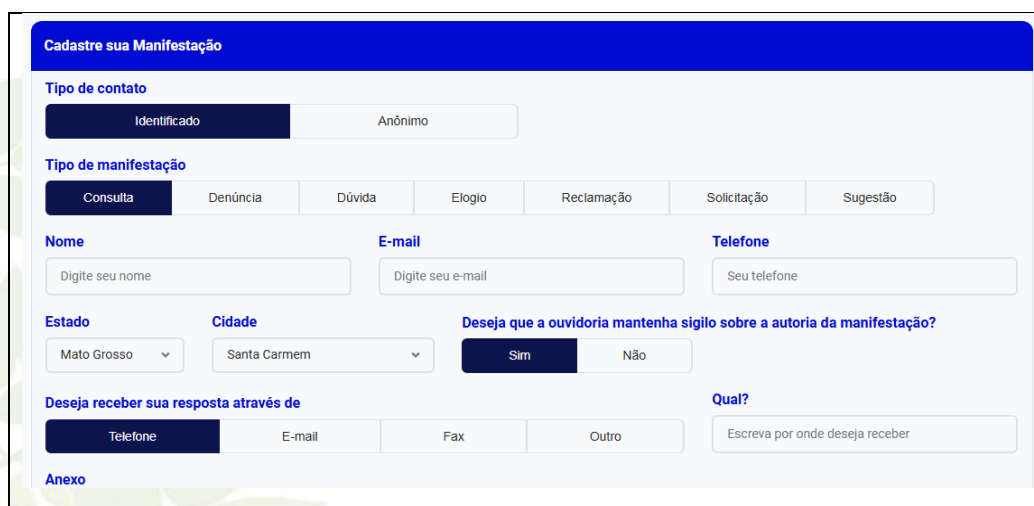
Código de Atendimento

Digite seu código de atendimento

Esqueceu seu código de atendimento?

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 Whats:

(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

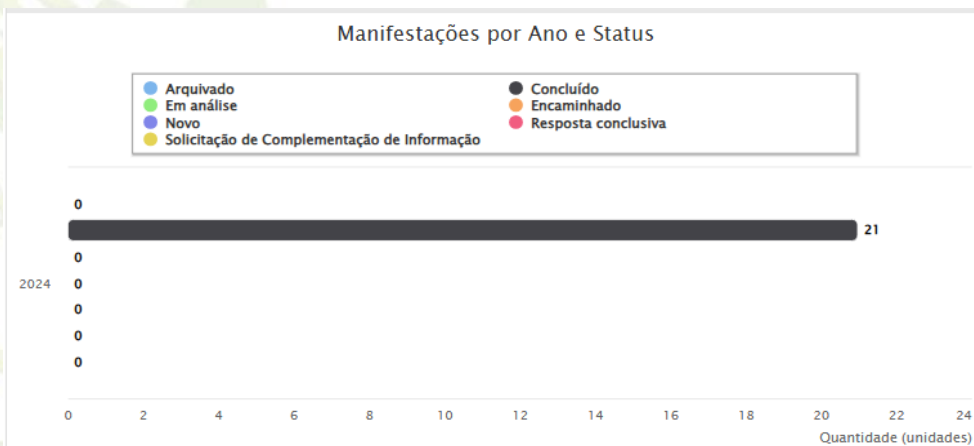
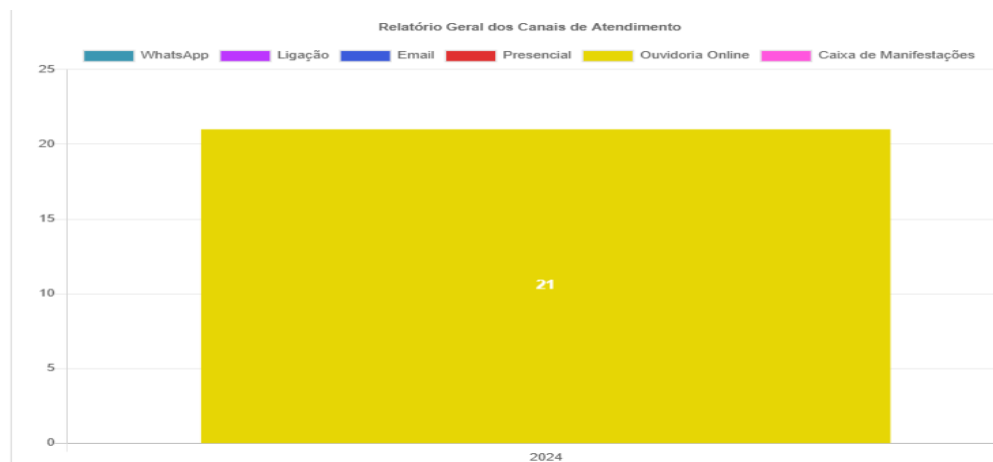
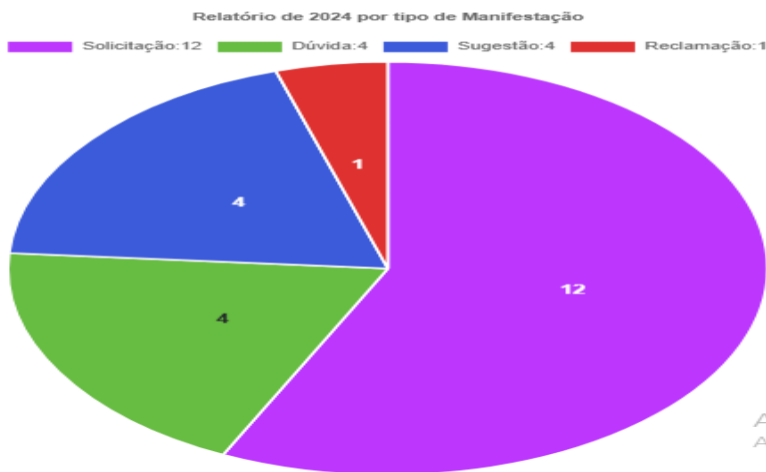
Compete as ouvidorias, com vistas à realização de seus objetivos, elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações acerca das manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (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 2024:





Todas as manifestações recebidas no ano de 2024 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 2024, 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