

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA CARMEM - MT**

**OUVIDORIA  
RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - 2023**



**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 2023.

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

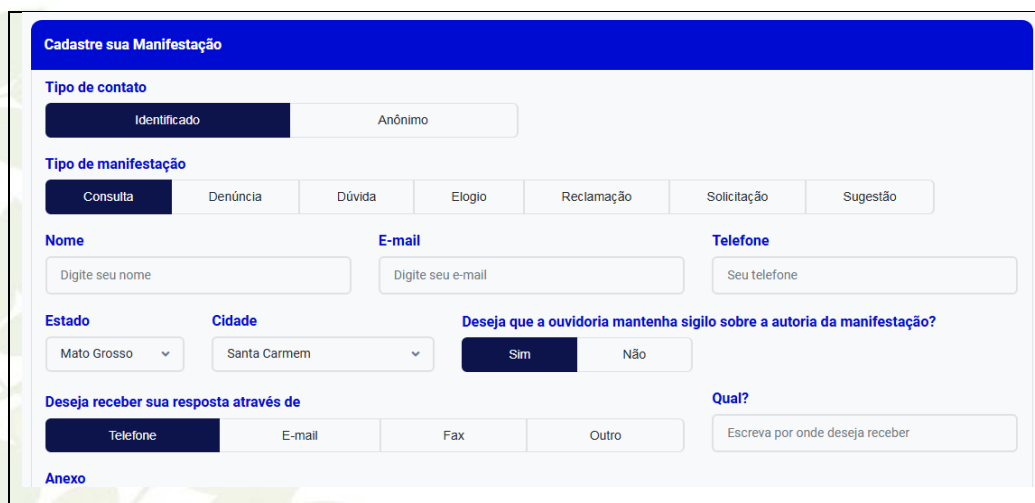
**Código de Atendimento**

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 WhatsApp:**

**(66) 99222-6591**

**c) E-mail Institucional:**

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

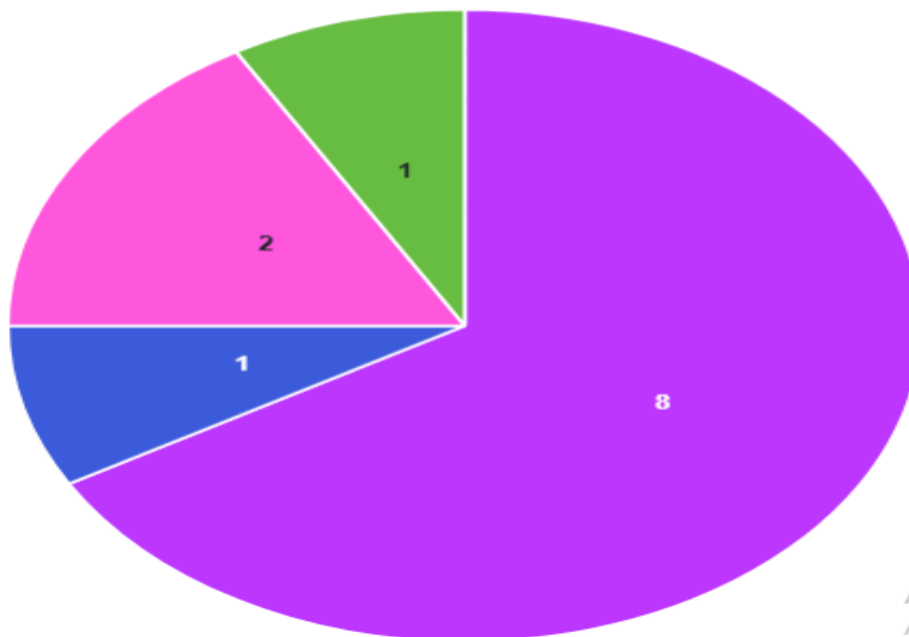
Por fim, o Relatório de Gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.



## Quantidade de manifestações recebidas de janeiro a dezembro de 2023:

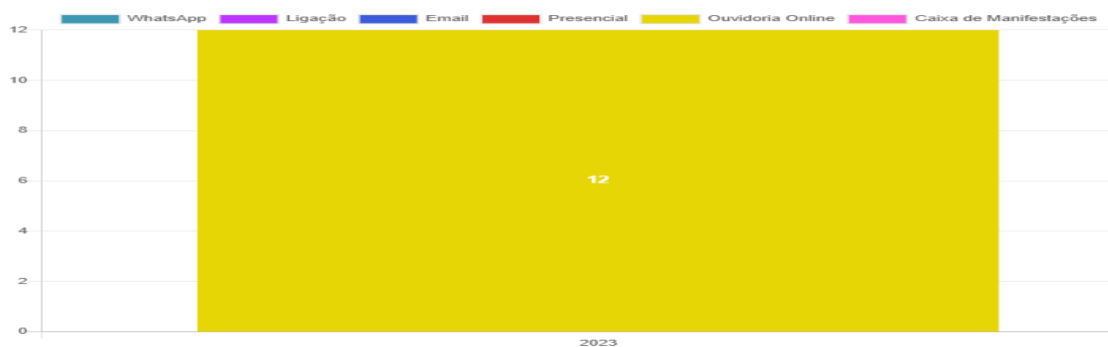
Relatório de 2023 por tipo de Manifestação

Solicitação:8   Sugestão:1   Denúncia:2   Dúvida:1

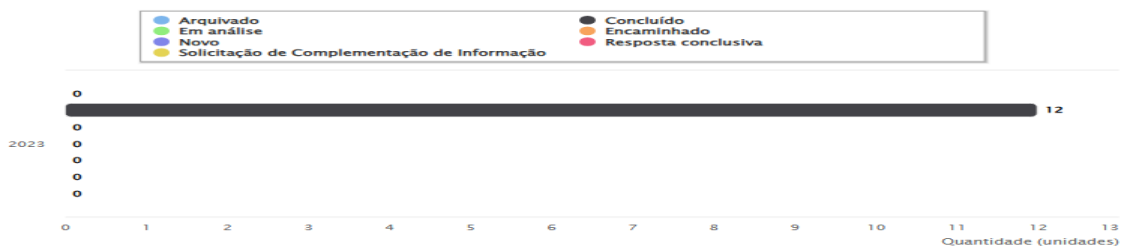


Ativar  
Acesse !

Relatório Geral dos Canais de Atendimento



Manifestações por Ano e Status





Todas as manifestações recebidas no ano de 2023 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 2023, 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**