

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA CARMEM - MT

**OUVIDORIA
RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - 2022**



**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) 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 'Consultar Manifestação' page. At the top, there is a blue header with 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 has a dark blue title 'Consultar Manifestação' and a subtitle 'Para obter informações sobre sua solicitação junto a esta Ouvidoria, informe seu código de Atendimento'. There is a text input field labeled 'Código de Atendimento' with the placeholder 'Digite seu código de atendimento'. Below it, there is a link 'Esqueceu seu código de atendimento?'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Consultar' and 'Limpar'. In the bottom right corner, there is a small notification: 'Ativar o Windows. Acesse Configurações para ativar o Windows.'

Ou cadastrar nova manifestação:

The screenshot shows the 'Cadastre sua Manifestação' form. It has a blue header with the title 'Cadastre sua Manifestação'. The form is divided into several sections: 'Tipo de contato' with buttons for 'Identificado' and 'Anônimo'; 'Tipo de manifestação' with buttons for 'Consulta', 'Denúncia', 'Dúvida', 'Elogio', 'Reclamação', 'Solicitação', and 'Sugestão'; 'Nome', 'E-mail', and 'Telefone' fields with input boxes; 'Estado' and 'Cidade' dropdown menus; a 'Deseja que a ouvidoria mantenha sigilo sobre a autoria da manifestação?' section with 'Sim' and 'Não' buttons; 'Deseja receber sua resposta através de' section with buttons for 'Telefone', 'E-mail', 'Fax', and 'Outro'; and a 'Qual?' field with the placeholder 'Escreva por onde deseja receber'. At the bottom, there is an 'Anexo' label.



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).

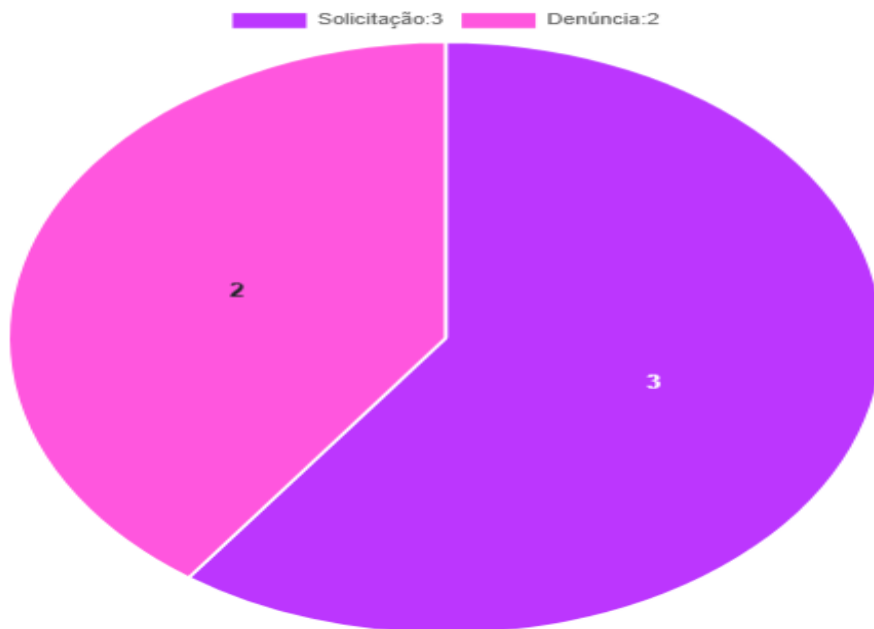
O relatório de gestão deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e eventuais as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas (art. 15 da lei nº 13.460/20217).

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.

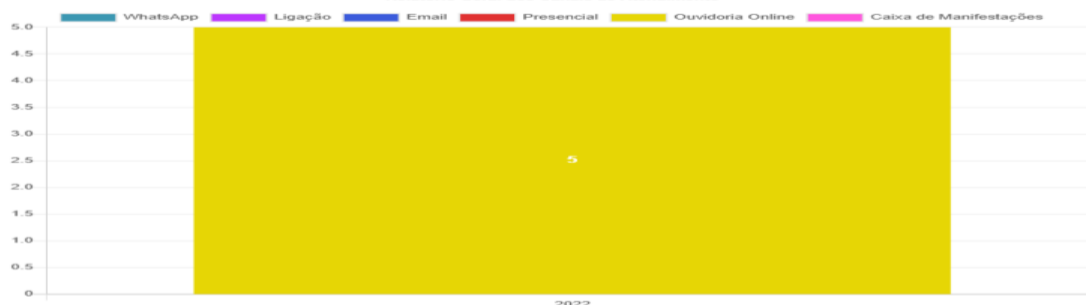


Quantidade de manifestações recebidas de janeiro a dezembro de 2022:

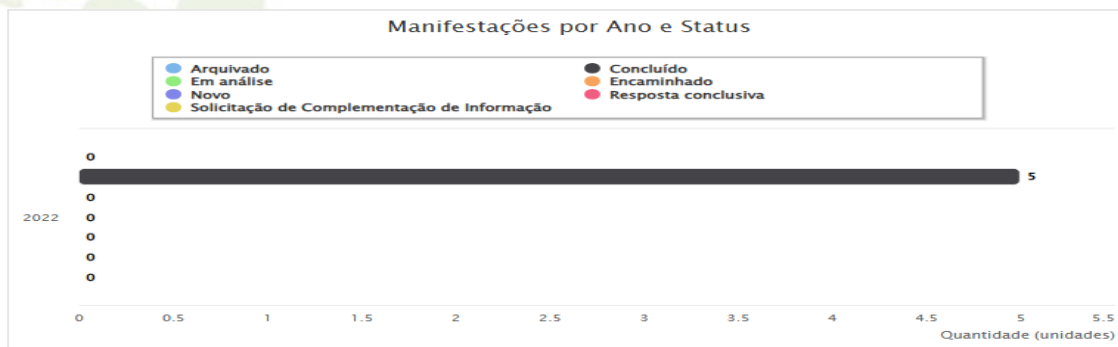
Relatório de 2022 por tipo de Manifestação



Relatório Geral dos Canais de Atendimento



Manifestações por Ano e Status



Todas as manifestações recebidas no ano de 2022 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 2022, 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