Ofício nº 179/2026-PMSJQM/Ouvidoria

São José dos Quatro Marcos-MT, 08 de setembro de 2026.

Ao Ilmo. Sr. **Jamis Silva Bolandin**
Prefeito Municipal
Prefeitura Municipal de São José dos Quatro Marcos-MT

Ao Ilmo. Sr. **Flávio Rodrigues Massoni**
MD. Titular Responsável pela Unidade de Controle Interno (UCI)
Portaria nº 056/2019
Prefeitura Municipal de São José dos Quatro Marcos-MT

À Ilma. Sra. **Rosangela Aparecida Correa**
MD Secretária Municipal de Gabinete
Prefeitura Municipal de São José dos Quatro Marcos/MT

Assunto: **Relatório de demandas da Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal – Referente ao 2º Quadrimestre de 2026.**

Prezados Senhores,

Ao cumprimentá-los cordialmente, a **Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de São José dos Quatro Marcos-MT** vem, por meio do presente expediente, encaminhar, para conhecimento, registro, acompanhamento e demais providências que se fizerem necessárias, o **Relatório Quadrimestral de Atividades da Ouvidoria, referente ao 2º Quadrimestre de 2026, compreendendo o período de 01 de maio a 31 de agosto de 2026.**

O referido relatório segue anexo e reúne os dados e informações relacionados às manifestações recebidas e registradas nesta Ouvidoria durante o período mencionado, abrangendo reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de informações, constituindo importante instrumento de acompanhamento da participação popular e da relação entre os munícipes e a Administração Pública Municipal.

A Ouvidoria constitui canal oficial de comunicação entre a Administração Pública Municipal e a população, destinado ao recebimento de

manifestações dos cidadãos relacionadas aos serviços oferecidos pelo Município. Nesse sentido, desempenha papel fundamental no fortalecimento do diálogo entre a sociedade e o Poder Público, promovendo maior proximidade entre a gestão municipal e os cidadãos.

No exercício de suas atribuições, a Ouvidoria atua como intermediadora entre os cidadãos e a Administração Pública, assegurando que as manifestações sejam recebidas, registradas, analisadas e encaminhadas aos setores competentes para conhecimento e adoção das providências pertinentes.

Além disso, sua atuação contribui diretamente para o fortalecimento da transparência administrativa, do controle social, da participação popular e da melhoria contínua da prestação dos serviços públicos municipais, permitindo que as demandas apresentadas pela população sejam utilizadas como importante fonte de informação para o aperfeiçoamento das políticas públicas e dos serviços disponibilizados pelo Município.

O objetivo da Ouvidoria é incentivar a participação popular na Administração Pública, assegurando que as demandas, manifestações, sugestões, críticas e opiniões da comunidade sejam consideradas na formulação de políticas públicas e na tomada de decisões administrativas, buscando promover maior eficiência, qualidade e humanização dos serviços públicos, bem como fortalecer a confiança existente entre a população e o Poder Público.

1. DA APRESENTAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal oficial de comunicação entre a Administração Pública Municipal e a população, destinado ao recebimento de manifestações, como sugestões, reclamações, elogios, solicitações e denúncias relacionadas aos serviços oferecidos pelo Município. Seu papel é fortalecer o diálogo com os cidadãos e promover maior proximidade entre a gestão pública e a sociedade.

2. DA FUNÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como intermediadora entre os cidadãos e a

Administração Pública, garantindo que todas as manifestações sejam recebidas, analisadas e encaminhadas aos setores competentes para as devidas providências.

Além disso, contribui para a transparência administrativa, para o controle social e para a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos.

3. DO OBJETIVO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria tem como objetivo incentivar a participação popular na administração pública, assegurando que as demandas e opiniões da comunidade sejam consideradas na formulação de políticas públicas e na tomada de decisões.

Busca ainda promover a eficiência, a qualidade e a humanização dos serviços prestados pelo Município, fortalecendo a confiança entre a população e o poder público.

4. DOS CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral disponibiliza aos munícipes diferentes canais oficiais para apresentação de suas manifestações:

- **Telefone:** 0800 642 1828 – ligação gratuita e WhatsApp;
- **E-mail:** ouvidoria@saojosedosquatromarcos.mt.gov.br;
- **Site:** saojosedosquatromarcos.mt.gov.br/contato;
- **Atendimento Presencial:** Prefeitura Municipal de São José dos Quatro Marcos-MT, situada na Avenida Dr. Guilherme Pinto Cardoso, nº 539, Centro.

O horário de atendimento presencial é **de segunda a sexta-feira, das 7h às 13h**.

5. COMO A OUVIDORIA PODE AUXILIAR OS MUNÍCIPES

A Ouvidoria tem a finalidade de atender e orientar os cidadãos em assuntos relacionados aos serviços públicos municipais, funcionando como um canal direto de comunicação entre a população e a Administração Pública.

Entre suas atribuições estão o **recebimento, registro, análise e encaminhamento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações**, buscando assegurar respostas adequadas e soluções eficientes às demandas apresentadas pelos munícipes.

Além disso, a Ouvidoria também presta informações sobre programas, ações e serviços realizados pela Prefeitura Municipal, contribuindo para a transparência e o fortalecimento da participação social.

Nesse contexto, as manifestações apresentadas pelos cidadãos constituem importante instrumento de controle social da Administração Pública, permitindo identificar necessidades da população, eventuais falhas na prestação dos serviços, oportunidades de melhoria e situações que demandem atuação dos órgãos e setores competentes.

6. DA BASE LEGAL

A atuação da Ouvidoria está fundamentada no **artigo 37, § 3º, da Constituição Federal**, que estabelece a participação do usuário na Administração Pública e prevê a criação de mecanismos destinados ao recebimento e acompanhamento das manifestações da sociedade.

Também possui respaldo na **Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI)**, que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas.

A legislação aplica-se aos órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, promovendo a transparência administrativa, o fortalecimento da democracia e o controle social da gestão pública.

Entre as principais diretrizes da Lei de Acesso à Informação destacam-se:

- **Publicidade como princípio geral:** o acesso à informação é a regra, sendo o sigilo permitido apenas nos casos previstos em lei;
- **Direito universal de acesso:** qualquer pessoa, física ou jurídica, pode solicitar informações aos órgãos públicos;
- **Prazos para resposta:** os pedidos devem ser respondidos no

prazo de até **20 (vinte) dias**, podendo ser prorrogados por mais **10 (dez) dias**, mediante justificativa;

- **Fortalecimento da cidadania:** a Lei de Acesso à Informação – LAI amplia a transparência pública, incentiva a participação popular e contribui para o exercício do controle social.

No âmbito municipal, a **Ouvidoria Geral é regulamentada pela Lei Municipal nº 1.530, de 20 de dezembro de 2013, e pelo Decreto nº 082, de 22 de agosto de 2019**, que dispõem sobre sua estrutura, competências e funcionamento.

7. DO RELATÓRIO DO 2º QUADRIMESTRE DE 2026

O relatório ora encaminhado contempla as atividades e manifestações registradas pela Ouvidoria Geral no período compreendido entre **01 de maio a 31 de agosto de 2026**, correspondente ao primeiro quadrimestre do exercício.

O documento tem por finalidade apresentar, de forma organizada e transparente, os dados relativos à atuação da Ouvidoria, possibilitando o acompanhamento das demandas apresentadas pelos munícipes e das providências adotadas pela Administração Municipal.

O levantamento das manifestações constitui ferramenta de gestão e planejamento, uma vez que possibilita à Administração Pública identificar as principais demandas da população, verificar os setores mais acionados, acompanhar o atendimento das solicitações e contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos municipais.

O relatório também representa instrumento de **transparência, prestação de contas e fortalecimento do controle social**, permitindo que as informações produzidas pela Ouvidoria sejam utilizadas para subsidiar decisões administrativas e aperfeiçoar a relação institucional entre o Município e seus cidadãos.

Dessa forma, o encaminhamento do relatório ao Chefe do Poder Executivo Municipal, à Unidade de Controle Interno – UCI e à Secretaria Municipal de Gabinete tem por objetivo dar ciência formal acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no período, bem como possibilitar o

conhecimento das demandas apresentadas pela população e o acompanhamento das providências administrativas decorrentes.

Ressalta-se, ainda, a importância da atuação integrada entre a Ouvidoria e os diversos órgãos e setores da Administração Municipal, especialmente quanto ao encaminhamento, análise e resposta das manifestações, observando-se os princípios da **legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, participação social e interesse público**.

O acompanhamento sistemático das manifestações permite, portanto, não apenas responder individualmente aos cidadãos, mas também identificar situações recorrentes e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos, contribuindo para uma Administração Municipal cada vez mais eficiente, transparente e próxima da população.

8. DO ENCAMINHAMENTO

Diante do exposto, encaminhamos o **Relatório Quadrimestral de Atividades da Ouvidoria Geral – 2º Quadrimestre de 2026**, para conhecimento do Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, da Unidade de Controle Interno – UCI e da Secretaria Municipal de Gabinete, permanecendo esta Ouvidoria à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos complementares que se fizerem necessários.

O documento anexo contém os dados dos acontecimentos referentes às **reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de informações** recebidas nesta Ouvidoria durante o período de **01 de maio a 31 de agosto de 2026**.

Reitera-se que a Ouvidoria Geral permanece comprometida com o fortalecimento da comunicação entre a população e o Poder Público Municipal, com a promoção da transparência, da participação popular e do controle social, bem como com a busca permanente pelo aprimoramento dos serviços públicos prestados à comunidade.

Sendo o que consta para o momento, colocamo-nos à inteira disposição para maiores esclarecimentos que Vossas Senhorias julgarem necessários, renovando nossos protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

CHEILA CARVALHO DOS SANTOS DE OLIVEIRA
Ouvidoria Geral
Prefeitura Municipal

ANEXOS

Av. Dr. Guilherme Pinto Cardoso, 539
Centro - CEP 78.285-000
São José dos Quatro Marcos/MT

FONE: (65) 9 9687-9093
E-mail: gabinete@saojosedosquatromarcos.mt.gov.br

OUVIDORIA

Prefeitura Municipal de São José dos Quatro Marcos

Gerado por: Cheila Carvalho dos Santos Oliveira em 08/09/2026 07:31

html

RELATÓRIO ESTATÍSTICO E GERENCIAL DA OUVIDORIA GERAL

Prefeitura Municipal de São José dos Quatro Marcos – MT

Período Analisado: 01/05/2026 a 31/08/2026

1. Resumo Executivo & Indicadores Estratégicos

139	130	9	93,53%
TOTAL RECEBIDO	CONCLUÍDAS / RESOLVIDAS	EM ABERTO / PENDENTES	TAXA DE RESPOSTA

No quadrimestre entre 01 de maio e 31 de agosto de 2026, a Ouvidoria Geral registrou um montante total de **139 manifestações**. A atuação administrativa obteve índice resolutivo expressivo com taxa de atendimento de **93,53%**, mantendo apenas **6,47% (9 manifestações)** em diligência fiscalizatória ou pendência operacional de médio prazo. O canal com maior adesão popular foi o **WhatsApp (43,17%)**, seguido pelo **Portal Online (41,01%)** e **Balcão Físico (15,83%)**. O órgão com maior carga de encaminhamento e fiscalização operacional foi o **Setor de Fiscalização de Posturas e Meio Ambiente (20,86%)**.

Diretriz de Transparência e Anonimização: Em estrito atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018) e normativas de ouvidoria pública, todos os dados de qualificação individual, e-mails, números de celular/telefone e identificadores civis de munícipes foram plenamente expurgados desta versão consolidadora.

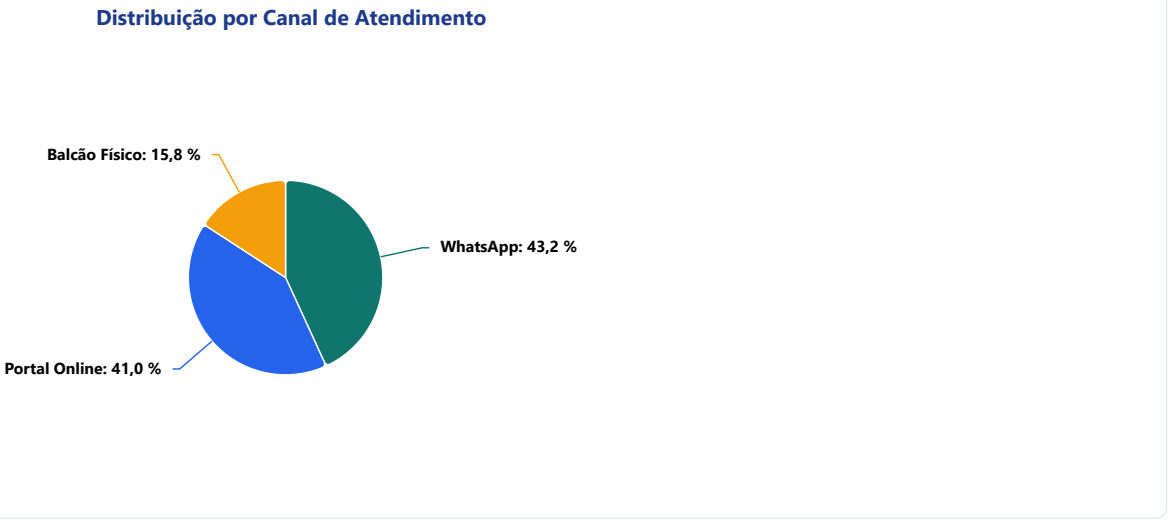
2. Situação Geral dos Chamados

Indicador	Quantidade	Percentual
Respondidas / Concluídas	130	93,53%
Não respondidas / Pendentes	9	6,47%
Total de Manifestações	**139**	**100,00%**

3. Canais de Atendimento Utilizados

Canal	Demandas	Participação
WhatsApp	**60**	43,17%

Canal	Demandas	Participação
Portal Online	**57**	41,01%
Balcão Físico	**22**	15,83%
Total	**139**	**100,00%**



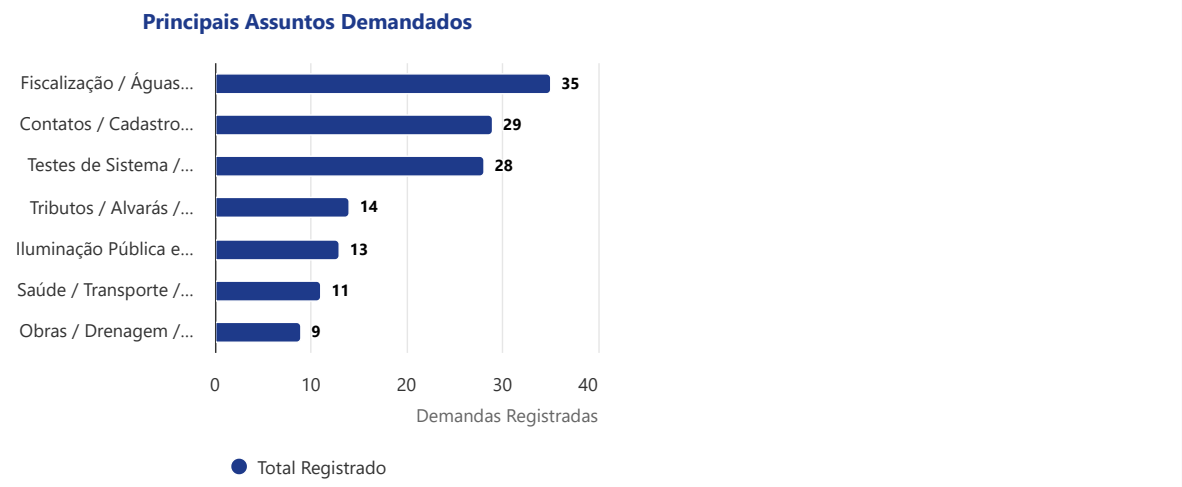
4. Tipologia das Manifestações

Tipologia	Quantidade	Percentual
Pedido de Informação	32	23,02%
Denúncia	30	21,58%
Reclamação	29	20,86%
Sem Classificação (Testes Balcão)	22	15,83%
Crítica	9	6,47%
Outro	7	5,04%
Sugestões	3	2,16%
Elogio	7	5,04%

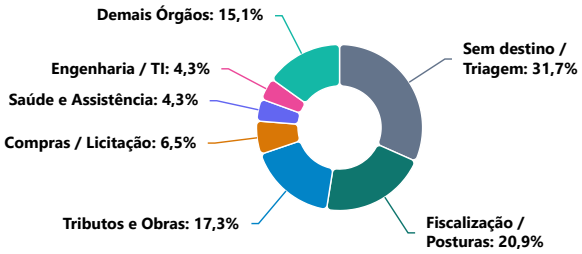
Tipologia	Quantidade	Percentual
Total	**139**	**100,00%**

5. Ranking de Órgãos Acionados

Órgão / Setor Destinatário	Demandas	Percentual
Sem destino / Sem encaminhamento formal	44	31,65%
Fiscalização de Posturas / Meio Ambiente	29	20,86%
Setor de Tributos e Arrecadação	12	8,63%
Secretaria Municipal de Obras e Serviços	12	8,63%
Compras, Licitações e Contratos	9	6,47%
Secretaria Municipal de Saúde	6	4,32%
Departamento de Engenharia / Suporte	6	4,32%
Secretaria Municipal de Educação	5	3,60%
Cultura e Esportes	5	3,60%
Outros Órgãos (CRAS, DAE, TI, Gabinete)	11	7,91%
Total	**139**	**100,00%**



Distribuição por Órgão Destinatário



6. Manifestações Pendentes / Em Aberto (9 Casos)

Relação detalhada dos 9 chamados que permaneceram pendentes de finalização até o fechamento do período, exigindo prioridade na ação executiva municipal:

Nº Identificador	Data/Hora	Canal	Órgão Responsável	Assunto	Situação
Manifestação nº 005 (OVI15140)	26/08/2026 09:37	Portal Online	Sem destino	Solicitação de limpeza e retirada de resíduos em área rural (Comunidade da Ressaca)	**ABERTO**
Manifestação nº 021 (OVI15124)	17/08/2026 11:39	Portal Online	Órgãos competentes da Administração Municipal	Apuração e fiscalização de possíveis irregularidades no CEI Santa Luzia	**ABERTO**
Manifestação nº 022 (ZAP15123)	17/08/2026 09:53	WhatsApp	Secretaria de Obras / Serviços Urbanos	Buraco com acúmulo de água em frente à residência (Rua Cuiabá, nº 365)	**ABERTO**
Manifestação nº 023 (ZAP15122)	14/08/2026 11:52	WhatsApp	Sem destino	Sem manifestação (apenas dados de contato)	**ABERTO**
Manifestação nº 035 (ZAP15110)	28/07/2026 10:46	WhatsApp	Setor responsável	Falta de iluminação pública na Rua Santos Dumont (final)	**ABERTO**
Manifestação nº 068 (OVI15077)	22/07/2026 08:31	Portal Online	Secretaria de Obras / Serviços Urbanos - Iluminação Pública	Falta de iluminação pública e sujeira no entorno de posto de saúde rural	**ABERTO**
Manifestação nº 069 (OVI15076)	22/07/2026 08:25	Portal Online	Sem destino	Venda de produtos suínos clandestinos sem inspeção em açougues	**ABERTO**
Manifestação nº 125 (ZAP15018)	16/05/2026 11:44	WhatsApp	Setor responsável	Reparo de iluminação pública (lâmpada queimada na Rua Travessa 3)	**ABERTO**
Manifestação nº 135 (OVI15009)	05/05/2026 11:24	Portal Online	Secretaria Municipal de Saúde	Ausência de ginecologista e atraso no tratamento de endometriose	**ABERTO**

7. Registro Geral Consolidado de Todas as Manifestações (139 Protocolos)

Apresentação exaustiva de todos os protocolos recebidos no quadrimestre, preservando rigorosamente o sigilo e anonimato dos manifestantes:

117	ZAP15028	WhatsApp	29/05/2026 10:24	Reclamação	Setor responsável	galinheiro vizinho; muro usado como cercado	RESOLVIDO
118	OVI15027	Portal Online	29/05/2026 09:44	Denúncia	Secretaria de Saúde - Farmácia	Falta de tiras reagentes para monitoramento glicêmico	RESOLVIDO
119	ZAP15026	WhatsApp	25/05/2026 15:03	Reclamação	Sem destino	Lançamento de água/fossa e abertura de valeta pelo vizinho	RESOLVIDO
120	ZAP15025	WhatsApp	25/05/2026 12:34	Denúncia	Fiscal	Descarte irregular de sofá em via pública	RESOLVIDO
121	ZAP15024	WhatsApp	25/05/2026 10:33	Pedido de Informação	Conselho Tutelar	Localização do Conselho Tutelar	RESOLVIDO
122	OVI15023	Portal Online	25/05/2026 09:59	Denúncia	Sem destino	Atendimento desrespeitoso de médica na Unidade de Saúde Zeferino I	RESOLVIDO
123	ZAP15022	WhatsApp	21/05/2026 13:18	Pedido de Informação	CRAS (PAM)	Localização do CRAS/Bolsa Família	RESOLVIDO
		Portal	21/05/2026		Fiscal de	Ruído de galo/galinhas em	

8. Análise Estatística e Identificação de Pontos Críticos

ALTA PRIORIDADE

- **Descarte de Águas Servidas e Fossas:** Mais de 18 manifestações concentradas denunciando escoamento fétido em vias públicas com risco de transmissão hídrica.
- **Manutenção de Iluminação Pública:** Três chamados em aberto sobre escuridão urbana e risco à segurança pública.
- **Saúde Especializada:** Demanda reprimida e apuração de conduta médica/ginecológica (OVI15009 e OVI15023).

MÉDIA PRIORIDADE

- **Animais e Criações Urbanas:** Galinheiros em divisas residenciais e animais de grande porte soltos em avenidas estruturais.
- **Gestão Escolar (CEI Santa Luzia):** Apurações em aberto requisitando supervisão pedagógica e gestão funcional.
- **Drenagem e Bueiros:** Danos asfálticos decorrentes de retenção pluvial e deságue de calhas.

BAIXA PRIORIDADE / SISTÊMICO

- **Registros de Teste (21 protocolos no Balcão Físico):** Inserções com preenchimento numeral '1' e caracteres soltos exigindo limpeza de base e trava nos formulários.
- **Fornecimento de Contatos:** Elevada demanda via WhatsApp requerendo apenas números telefônicos de tributos e licitação.

9. Conclusão Técnica e Recomendações Administrativas

A Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de São José dos Quatro Marcos cumpriu papel essencial no período, mantendo índice resolutivo de 93,53%. Com base nas evidências tabuladas, recomenda-se:

1. **Força-Tarefa na Fiscalização de Posturas:** Intensificar notificações a munícipes que despejam água servida e dejetos sanitários em via pública, principal gargalo apurado.
2. **Validação nos Formulários de Entrada:** Implantar mecanismo de bloqueio e sanitização contra registros automatizados ("testes") no balcão e portal eletrônico.
3. **Atendimento Automático de Informações Frequentes (Chatbot):** Disponibilizar contatos institucionais e guias de IPTU/Alvará via menu interativo prévio, desonerando o fluxo analítico da ouvidoria.
4. **Agilização nas Obras e Iluminação Pública:** Definir SLA de 5 dias úteis com a Secretaria de Obras para substituição de lâmpadas queimadas e contenção de buracos com alagamento.