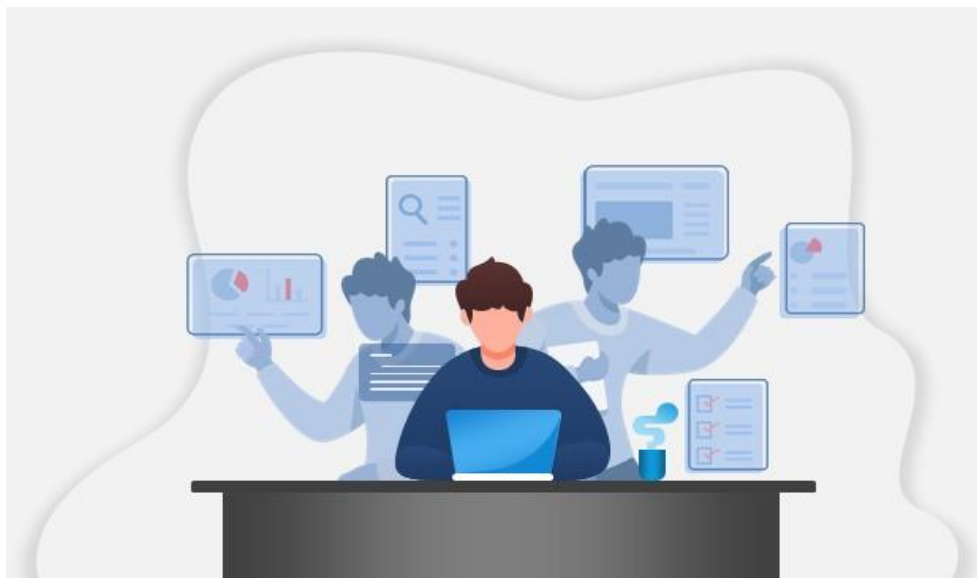


PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPUTANGA-MT

OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL – 2023



Fevereiro de 2024

Ouvidoria Municipal de Araputanga – MT

Relatório Geral de Ouvidoria de 2023

Equipe Técnica

Daffini Mayara Corrêa Inácio

Coordenador da Ouvidoria

Portaria 514/2022

Enilson de Araujo Rios

Prefeito Municipal

Marcos Aurélio Barros

Vice-Prefeito

Keyla Rafaela Ribeiro Miranda Pedrosa

Controladora Geral

Paulo Cesar Alves de Araujo

Secretária Municipal Administração

Hudson Cunha Ramos

Secretário Municipal de Saúde

Maria Aparecida Silva Rodrigues

Secretária Municipal de Educação

Dalvan Nonato Alves

Secretário Municipal de Obras e Infraestrutura

Luiza Luzia Utzig Rios

Secretária Municipal de Assistência Social

Sumário

1.	Introdução	4
2.	Canais de Comunicação.....	5
3.	Quando necessito utilizar a Ouvidoria?.....	7
4.	Tipos de Manifestações.....	8
5.	Relatório de Gestão	9
6.	Quantidade de manifestações recebidas:	9
7.	Análise dos Pontos Recorrentes:.....	11
8.	Providências adotadas pela administração.....	12
9.	Das Manifestações.....	13
10.	Das Atividades Desenvolvidas	14
11.	Disposições finais e propostas de melhorias	15

1. Introdução

No que se trata o art. 14, I e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos – CDU) e Nota Técnica n.º 2/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT, apresentamos o Relatório Geral Anual 2023 da Ouvidoria Prefeitura Municipal de Araputanga – MT, referente ao período de janeiro a dezembro de 2023.

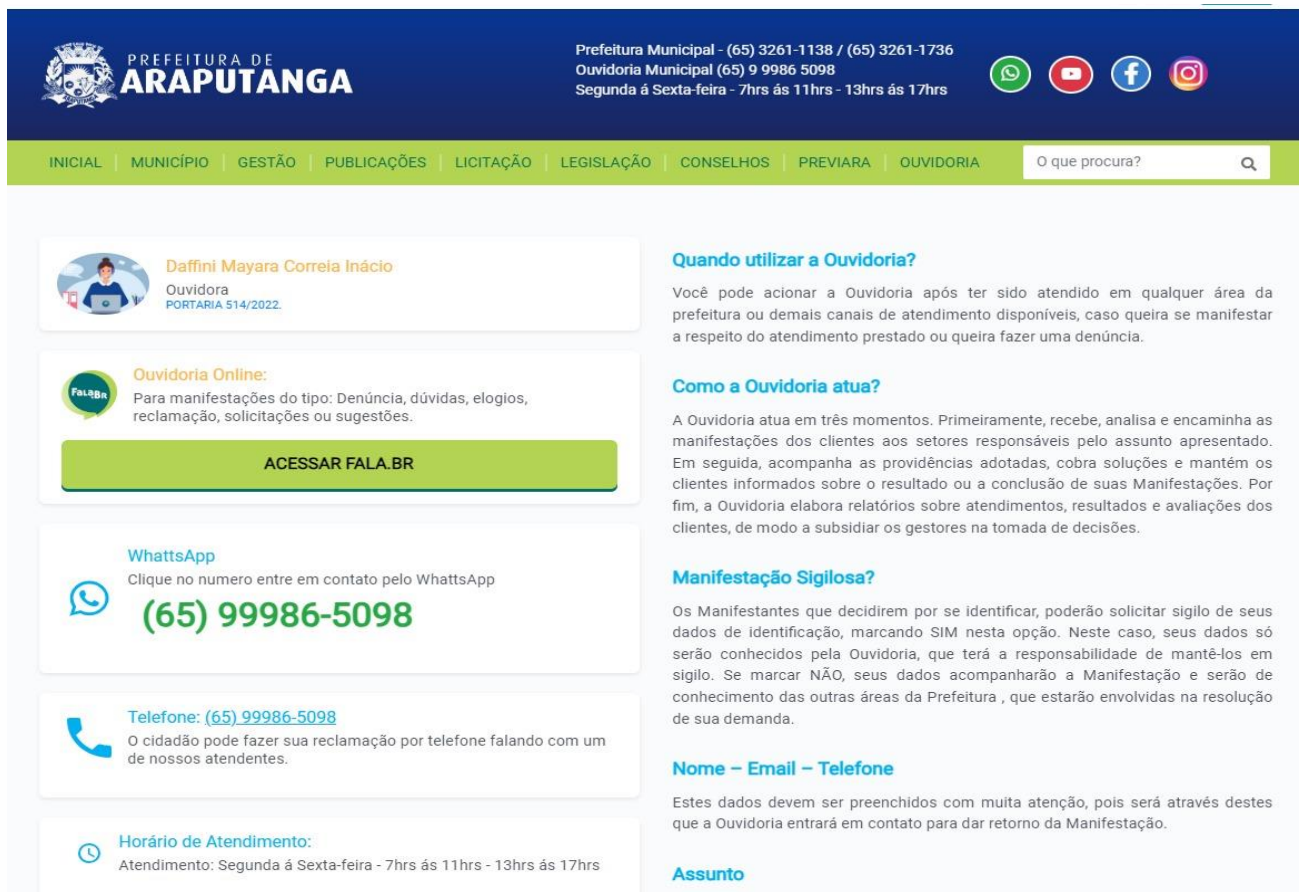


O presente Relatório contém as informações de forma consolidada, que visa informar o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Por fim, após elaboração do presente Relatório, este será encaminhado a autoridade máxima do órgão e disponibilizado integralmente via internet.

2. Canais de Comunicação

Informamos que os Canais de Atendimento da Ouvidoria Municipal de Araputanga - MT estão acessíveis através de:



PREFEITURA DE ARAPUTANGA

Prefeitura Municipal - (65) 3261-1138 / (65) 3261-1736
Ouvidoria Municipal (65) 9 9986 5098
Segunda à Sexta-feira - 7hrs às 11hrs - 13hrs às 17hrs

INICIAL | MUNICÍPIO | GESTÃO | PUBLICAÇÕES | LICITAÇÃO | LEGISLAÇÃO | CONSELHOS | PREVIARA | OUVIDORIA

O que procura?

Daffini Mayara Correia Inácio
Ouvidora
PORTARIA 514/2022.

Ouvidoria Online:
Para manifestações do tipo: Denúncia, dúvidas, elogios, reclamação, solicitações ou sugestões.

ACESSAR FALA.BR

WhatsApp
Clique no numero entre em contato pelo WhatsApp
(65) 99986-5098

Telefone: (65) 99986-5098
O cidadão pode fazer sua reclamação por telefone falando com um de nossos atendentes.

Horário de Atendimento:
Atendimento: Segunda à Sexta-feira - 7hrs às 11hrs - 13hrs às 17hrs

Quando utilizar a Ouvidoria?
Você pode acionar a Ouvidoria após ter sido atendido em qualquer área da prefeitura ou demais canais de atendimento disponíveis, caso queira se manifestar a respeito do atendimento prestado ou queira fazer uma denúncia.

Como a Ouvidoria atua?
A Ouvidoria atua em três momentos. Primeiramente, recebe, analisa e encaminha as manifestações dos clientes aos setores responsáveis pelo assunto apresentado. Em seguida, acompanha as providências adotadas, cobra soluções e mantém os clientes informados sobre o resultado ou a conclusão de suas Manifestações. Por fim, a Ouvidoria elabora relatórios sobre atendimentos, resultados e avaliações dos clientes, de modo a subsidiar os gestores na tomada de decisões.

Manifestação Sigilosa?
Os Manifestantes que decidirem por se identificar, poderão solicitar sigilo de seus dados de identificação, marcando SIM nesta opção. Neste caso, seus dados só serão conhecidos pela Ouvidoria, que terá a responsabilidade de mantê-los em sigilo. Se marcar NÃO, seus dados acompanharão a Manifestação e serão de conhecimento das outras áreas da Prefeitura, que estarão envolvidas na resolução de sua demanda.

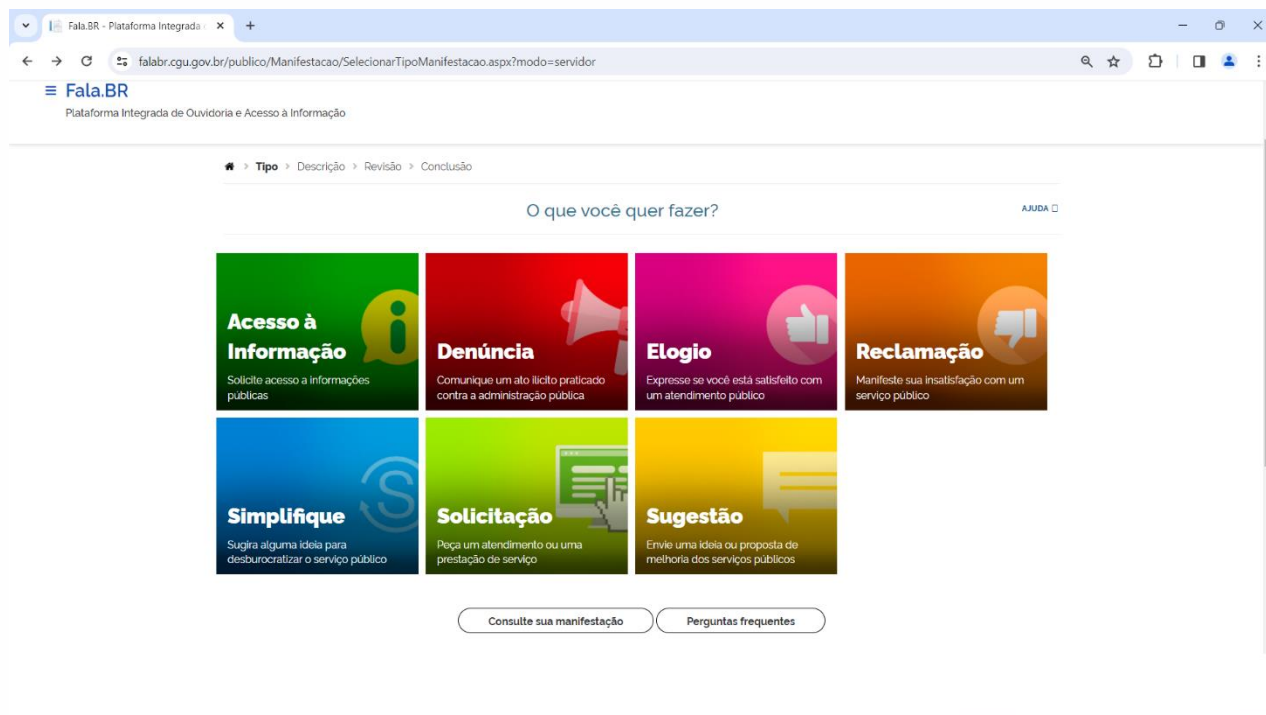
Nome – Email – Telefone
Estes dados devem ser preenchidos com muita atenção, pois será através destes que a Ouvidoria entrará em contato para dar retorno da Manifestação.

Assunto

a) *Online*: pelo link

<https://araputanga.mt.gov.br/contato>

- onde o usuário poderá inserir uma nova solicitação:
- e também consultar uma manifestação já cadastrada e poder acompanhar as devidas respostas e/ou soluções:



b) Telefone: (65) 99986-5098 – WhatsApp.

 **WhatsApp**
Clique no número entre em contato pelo WhatsApp
(65) 99986-5098

 **Telefone: (65) 99986-5098**
O cidadão pode fazer sua reclamação por telefone falando com um de nossos atendentes.

 **Horário de Atendimento:**
Atendimento: Segunda à Sexta-feira - 7hrs às 11hrs - 13hrs às 17hrs

 **Correspondência e Local de Atendimento Físico**
Antenor Mamedes, 911 Centro - Araputanga - MT

c) E-mail Institucional:

ouvidoria@araputanga.mt.gov.br

d) Correspondência:

Rua Antenor Mamédes - n.º 911, Centro,
Araputanga - MT, CEP: 78.260-000

1.2 Horário de Atendimento

das 07 às 11 horas e das 13 às 17 horas de Segunda à Sexta-feira.

3. Quando necessito 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.



Vale lembrar que na Lei n.º 13.460, em seu Capítulo II, Art. 10 diz:

“... A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.”

Onde em nenhuma hipótese será recusado o recebimento da manifestação, conforme Lei n.º 13.460/2017 em seu Capítulo III, Art. 11.

“...Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

4. 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;
- 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 idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;
- e) **Solicitação de Providências** — pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal;
- 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).

5. Relatório de Gestão

Compete a Ouvidora, 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 n.º 13.460/2017).

O relatório de gestão deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das mesmas, a análise dos pontos recorrentes e eventuais providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas (art. 15 da Lei nº 13.460/2017)

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

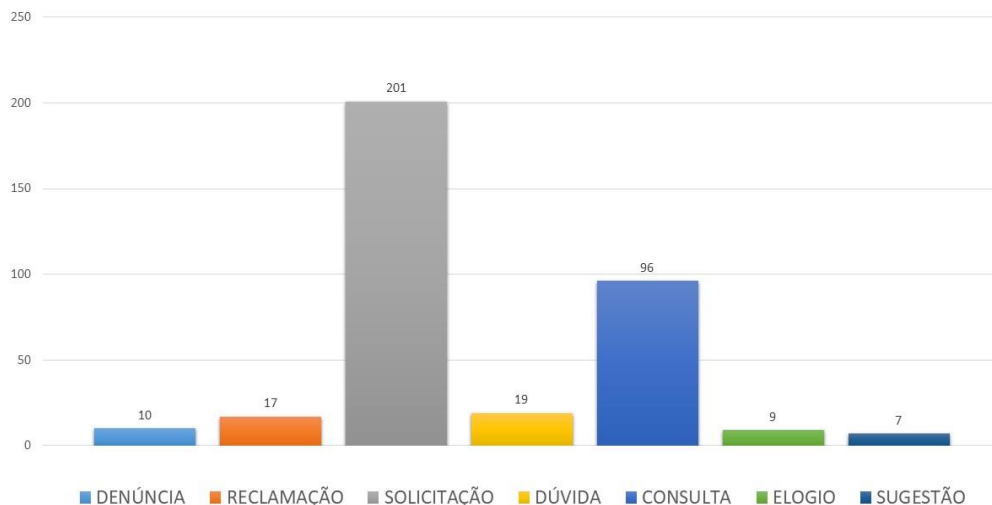
6. Quantidade de manifestações recebidas:

Levando em consideração ao número de manifestações recebidas, em todos os meios disponíveis apresentados, totalizaram 358 Manifestações, desse montante, tiveram 2 solicitações sem resposta no primeiro momento, ou seja, encaminhada originalmente ao seu setor, pedindo o respectivo prazo de resposta a ser encaminhada a Ouvidoria Municipal, não tivemos resposta, porém, foi solicitado através de Reiteração de C.I, vale lembrar que todas reiterações de C.I foi encaminhado ao Prefeito Municipal para ciência e pedindo providências quanto a manifestação não respondida. Somente assim, que obtivemos resposta, considerando essas 2 manifestações que foram respondidas somente através de Reiteração de C.I, 0 (zero) não teve resposta de forma alguma, levando em conta que as 358 manifestações são de diversos assuntos do tipo Denúncia, Reclamação e Solicitação. Vale lembrar que todas as manifestações apresentadas, foram encaminhadas ao setor referente ao pedido solicitado.

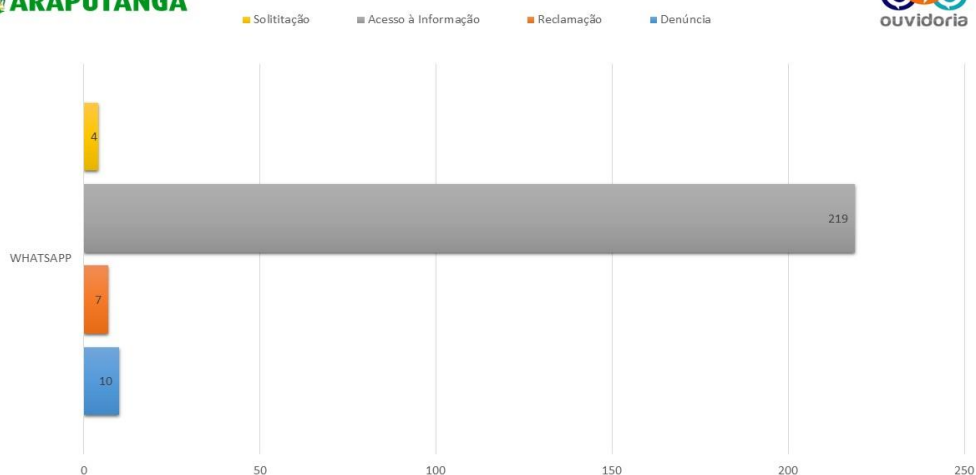
Quanto a quantidade geral de manifestações recebidas durante o período de janeiro a dezembro de 2023, somando as Manifestações do Sistema de Ouvidoria com outros meios de comunicação, WhatsApp, Email, Ligação e Presencialmente, totalizaram 358 Manifestações, VEJAMOS NO GRÁFICO ABAIXO:



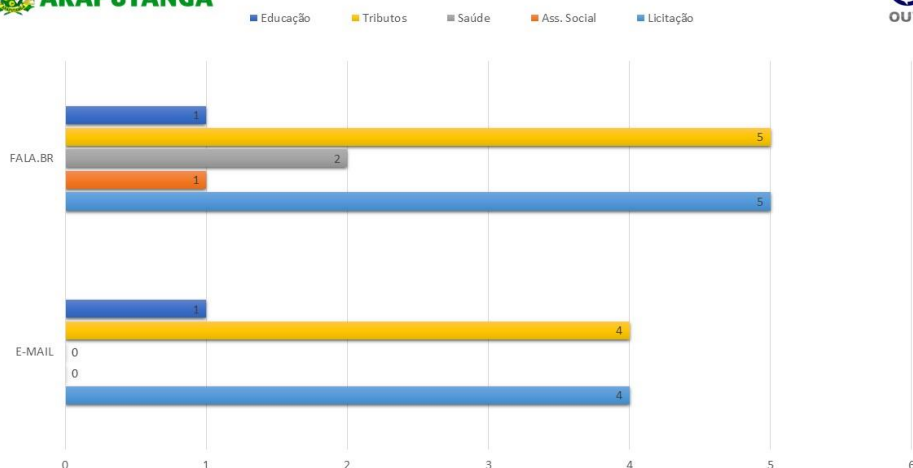
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES: 358



TIPOS DE ATENDIMENTOS



SETORES DE ATENDIMENTO



7. Análise dos Pontos Recorrentes:

Em análise dos pontos recorrentes das solicitações encaminhadas durante o período apresentado, observa-se 2 pontos recorrentes, são eles: reclamações de lâmpadas queimadas no Loteamento Agua Boa, em análise prévia da Ouvidoria, já encaminhada para o setor responsável de iluminação Pública e prontamente o pedido foi atendido conforme segue fotos abaixo:



8. Providências adotadas pela administração

Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias, diretamente aos setores responsáveis.

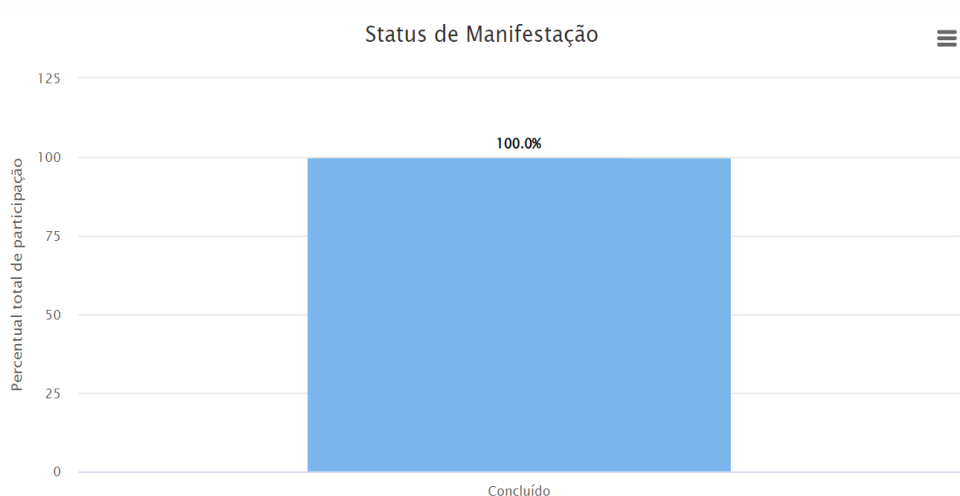
As informações que constituírem Comunicações de Irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao setor da administração pública competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, lembrando que independente da identificação do usuário, seja ele, anônimo, identificado quem que for pedido sigilo na manifestação, que na Lei n.º 13.460/2017 em seu Capítulo III, Art. 10, parágrafo 1º diz:

“ A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação”

Se tratando das providências adotadas pela administração, todas manifestações foram tratadas pelo seu setor responsável em que a recebeu encaminhamento da Ouvidoria Municipal.

Cumprir informar que a Decisão Administrativa Final é o ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

Desta forma, registra-se que **100% das manifestações foram concluídas** e apresentadas as Decisões Administrativas Final com a respectiva Resposta Conclusiva, conforme demonstramos no quadro abaixo:



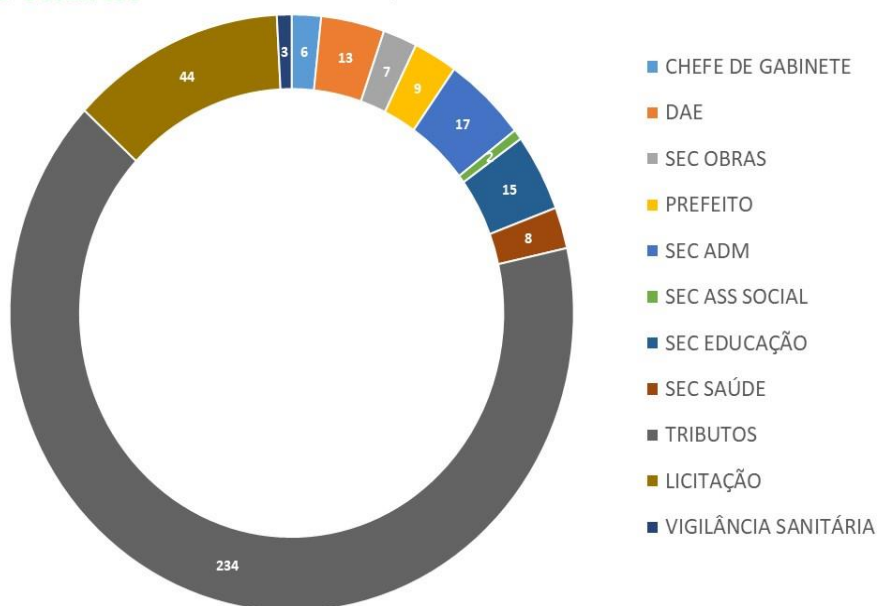
9. Das Manifestações

No que se refere a promoção da participação do usuário (art. 13, I), o Relatório Geral de Manifestação (quadro abaixo) vem demonstrar a forma crescente em relação ao número de manifestações encaminhadas.

Desta forma, fica demonstrado de que houve crescimento significativo de manifestações, referente ao período de 2022 a 2023, ou seja, houve a promoção de participação do usuário reflexo do aumento das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal.

Além de promover a participação dos usuários de serviços públicos, podemos destacar a diversidade da demanda em determinado período nos tipos/motivos/setores das manifestações encaminhadas, vejamos abaixo:

MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA



10. Das Atividades Desenvolvidas

- A Ouvidoria-Geral de Araputanga recebeu em Março de 2023 o reconhecimento oficial da Controladoria Geral da União (CGU) por ter conquistado, em 2022, o troféu de **2º lugar em nível Nacional** na II Maratona de Defesa de Direitos do Usuários de Serviço Públicos, na categoria Ouvidorias Públicas vinculadas aos Municípios com população de até 20 mil Habitantes, no qual concorreu a Maratona pelas mídias sociais da Prefeitura.



11. Disposições Finais e propostas de melhorias

Em análise dos pontos recorrentes no tópico 7, verifica-se a importância da Ouvidoria ativa no município, no qual o usuário pode fazer suas manifestações/pedidos diretamente pelo WhatsApp e prontamente sua demanda é enviada para o setor responsável, e respondida em tempo hábil suas solicitações.

Lembrando que todas as Comunicações Internas da Ouvidoria Municipal, é encaminhada com uma observação de prazo para resposta, ressaltando que a decisão administrativa será encaminhada ao usuário final no prazo de 30 dias, prorrogável uma única vez, por igual período, que no Art. 16, do Capítulo IV, da Lei 13.460/2017, diz.

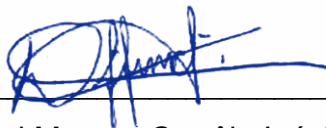
“A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.”

Desta forma, como proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias, Venho Propor e/ou sugerir ao chefe do Poder Executivo que providencie um WhatsApp para o setor de Tributação. No sentido que para o seu pleno funcionamento perante aos usuários que necessitam do atendimento ao setor, priorizando sempre o bom e Cordial acesso a informação de atendimento ao usuário do serviço Público.

Por todo exposto, a Ouvidoria Municipal da Prefeitura Municipal de Araputanga — MT, através de seu Coordenador(a) da Ouvidoria, ocupante do cargo de Coordenador da Ouvidoria, devidamente designado para a função, através da portaria 514/2022, publicada no Diário da AMM no dia 22/09/2022, vem à presença de Vossa Excelência para ENCAMINHAR o presente Relatório de Gestão Anual de 2023, de forma consolidada.

Atenciosamente,

Araputanga - MT, 15 de fevereiro de 2024.



Daffini Mayara Corrêa Inácio
Coordenador da Ouvidoria
Portaria 514/2022