



BRASNORTE
PREFEITURA

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

EDELO MARCELO FERRARI
PREFEITO DE BRASNORTE-MT

ROSELI BORGES DE ARAÚJO GONÇALVES
VICE-PREFEITA DE BRASNORTE-MT


NATÁLIA SARATE DE MELO
OUVIDORA GERAL


CRISTIANE BAZZAN
CONTROLADORA INTERNA

Brasnorte-MT

2023



 Rua Curitiba, Nº 1080, Centro

 (66) 3592-3200

BRASNORTE
PREFEITURA



BRASNORTE

P R E F E I T U R A

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O atendimento prestado pela Ouvidoria visa conduzir opiniões, reclamações e denúncias, atuando na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, contraditório e transparência nas relações entre a Prefeitura e os munícipes.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Rua Curitiba, nº 1080, Centro – Brasnorte-MT – Cep: 78.350-000

ATENDIMENTO VIA E-MAIL

ouvidoria@brasnorte.mt.gov.br

ATENDIMENTO CELULAR/WHATSAPP


(66) 9 98407-9998


HORÁRIO DE ATENDIMENTO

De segunda à sexta-feira das 7h -13h

Brasnorte-MT
2023



 Rua Curitiba, Nº 1080, Centro

 (66) 3592-3200

BRASNORTE
P R E F E I T U R A



BRASNORTE

P R E F E I T U R A

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Brasnorte-MT, em cumprimento ao que estabelece o artigo 3º, inciso V, do Decreto Executivo nº 110/2022 de 02 de setembro de 2022, que instituiu as Instruções Normativas que dispõem sobre a regulamentação do processamento físico e eletrônico da Ouvidoria Municipal de Brasnorte-MT, e que destaca o relatório anual da ouvidoria, contendo os resultados dos últimos doze meses.

Desse modo, a ouvidoria atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados. O papel da ouvidoria pública não é o de procurar e apontar defeitos na ação da instituição, mas funcionar como o controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca da solução para os problemas existentes na instituição.

Assim, a ouvidoria é a instância de controle e participação responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Portanto, a ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com o Poder Executivo, ou seja, faz com que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados e uma maior satisfação das pessoas. Ademais, na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar aos gestores das políticas públicas acerca da existência de problemas e, como consequência, promover melhorias conjunturais e estruturais.



📍 Rua Curitiba, Nº 1080, Centro

☎ (66) 3592-3200

BRASNORTE
P R E F E I T U R A




BRASNORTE


P R E F E I T U R A

FUNÇÕES DA OUVIDORIA

- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos;
- Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- Qualificar suas expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Município possa utilizá-las como oportunidades de melhorias na gestão;
- Dar tratamento adequado às demandas solicitadas pelos cidadãos;
- Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, produzindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.



 Rua Curitiba, Nº 1080, Centro

 (66) 3592-3200

BRASNORTE
P R E F E I T U R A



RELATÓRIO

O presente relatório tem objetivo de apresentar informações sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Brasnorte-MT.

As atividades e competências da Ouvidoria Municipal estão definidas no Decreto Municipal nº 110/2022, tendo como atribuições o recebimento e tratamento das manifestações e pedidos de informação registrados pelos integrantes da sociedade em geral na Plataforma da Ouvidoria.

As manifestações que podem ser registradas no site da Prefeitura, via ouvidoria, são:

- **Solicitação:** pedido para adoção de providencias por parte da Administração;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- **Denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução depensa da atuação das secretarias competentes a Prefeitura Municipal de Brasnorte-MT;
- **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;
- **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- **Consulta:** manifestação relacionada a suscitação de dúvidas relacionadas a serviços prestados pelo poder executivo.

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 de Acesso à Informação exige que para cada tipo de manifestação é exigido um tratamento e requisitos de resposta por parte do setor responsável pela apuração do fato ou demanda relatada pelo manifestante. Logo após, é exigido um tratamento e requisitos de resposta por parte do setor responsável pela apuração do fato ou demanda relatada pelo manifestante.





BRASNORTE

P R E F E I T U R A


OUVIDORIA


A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Brasnorte-MT é um canal de comunicação direto com o cidadão, um espaço de participação social que permite a cooperação ativa do cidadão no controle da qualidade dos serviços públicos. Sua atribuição fundamental é receber, analisar, classificar e encaminhar as manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios), identificando, a partir de cada manifestação, a relevância de um eventual problema de gestão.

Assim como, nossos objetivos compreendem o irrestrito incentivo ao controle social para o exercício da cidadania, atuar como instrumento para aprimoramento da qualidade de serviços prestados nas Secretarias e Órgãos municipais e garantir ao cidadão o direito à informação.

Por fim, a Ouvidoria funciona como um agente promotor de mudanças, o que favorece uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, além de contribuir para a garantia de uma prestação de serviços públicos de qualidade e para a efetivação de direitos.



 Rua Curitiba, Nº 1080, Centro

 (66) 3592-3200

BRASNORTE
P R E F E I T U R A



BRASNORTE

P R E F E I T U R A


ESTATÍSTICAS GERAIS


A ouvidoria registrou no ano de 2023 manifestações registradas na plataforma da ouvidoria online, presencial e whatsapp.

Dessas manifestações, contabiliza-se como demonstrado abaixo:

- **Denúncia: 34 (trinta e quatro)**
- **Reclamação: 07 (sete)**
- **Duvida: 02 (dois)**
- **Solicitação: 09 (nove)**
- **Consulta: 05 (cinco)**
- **Sugestão : 01(um)**
- **Elogio:01(um)**



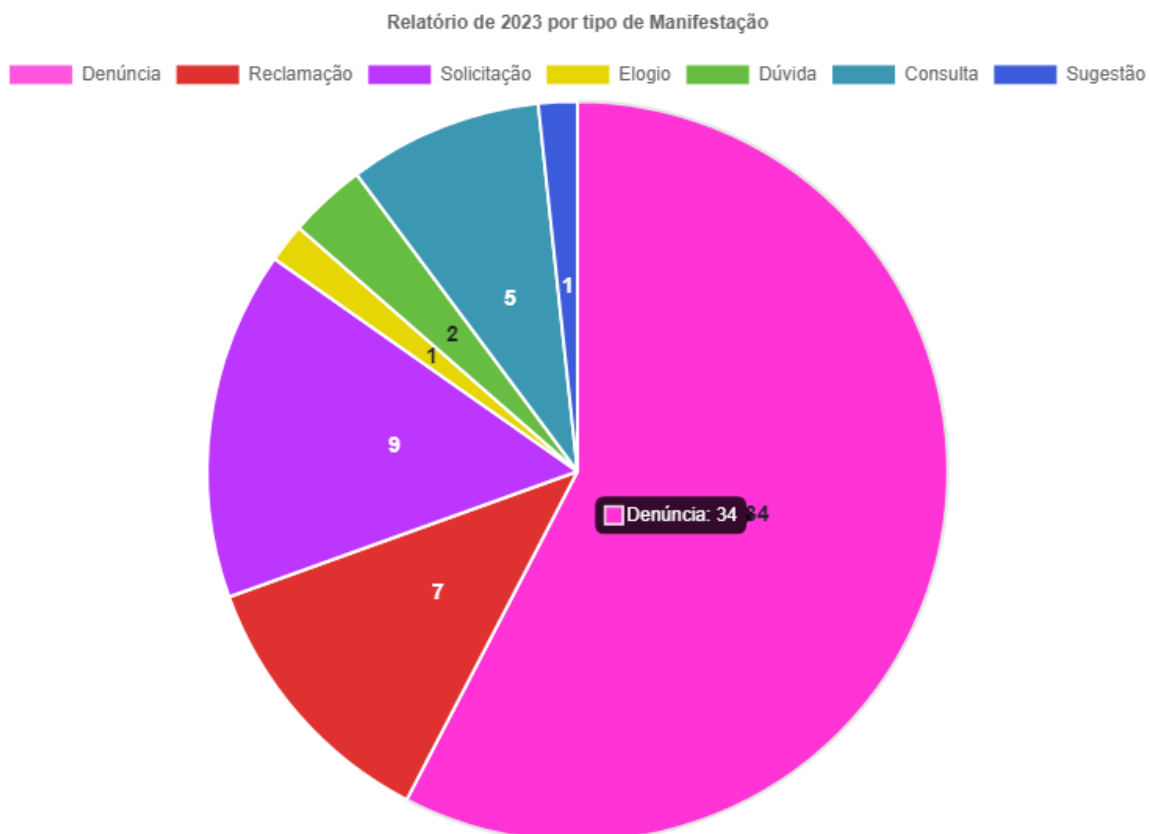
 Rua Curitiba, Nº 1080, Centro

 (66) 3592-3200

BRASNORTE
P R E F E I T U R A



RELATÓRIO DE 01/01/2023 A 31/12/2023 POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



O seguinte relatório busca apresentar o resultado do trabalho da Ouvidoria Geral do Município de Brasnorte-MT, referente as manifestações apresentadas pela população, de acordo com dados registrados nessa ouvidoria. As manifestações ocorreram pelos diversos meios de comunicação, como: via internet (e-mail e formulário eletrônico), WhatsApp, e presencialmente.

O objetivo dos registros no Sistema de Ouvidoria do Município é apresentar informações para a identificação das necessidades e demandas da sociedade, como suporte estratégico para a tomada de decisões no campo da gestão e do controle social. Neste sentido, tais manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às secretarias municipais para que o responsável tome conhecimento e adote as providências necessárias ao seu alcance.







BRASNORTE

PREFEITURA

Ressaltando que o papel da Ouvidoria Geral é, também, acompanhar o atendimento, monitorando os prazos de resposta, para que desta maneira possa manter o usuário informado sobre as medidas adotadas para solução das questões apresentadas.



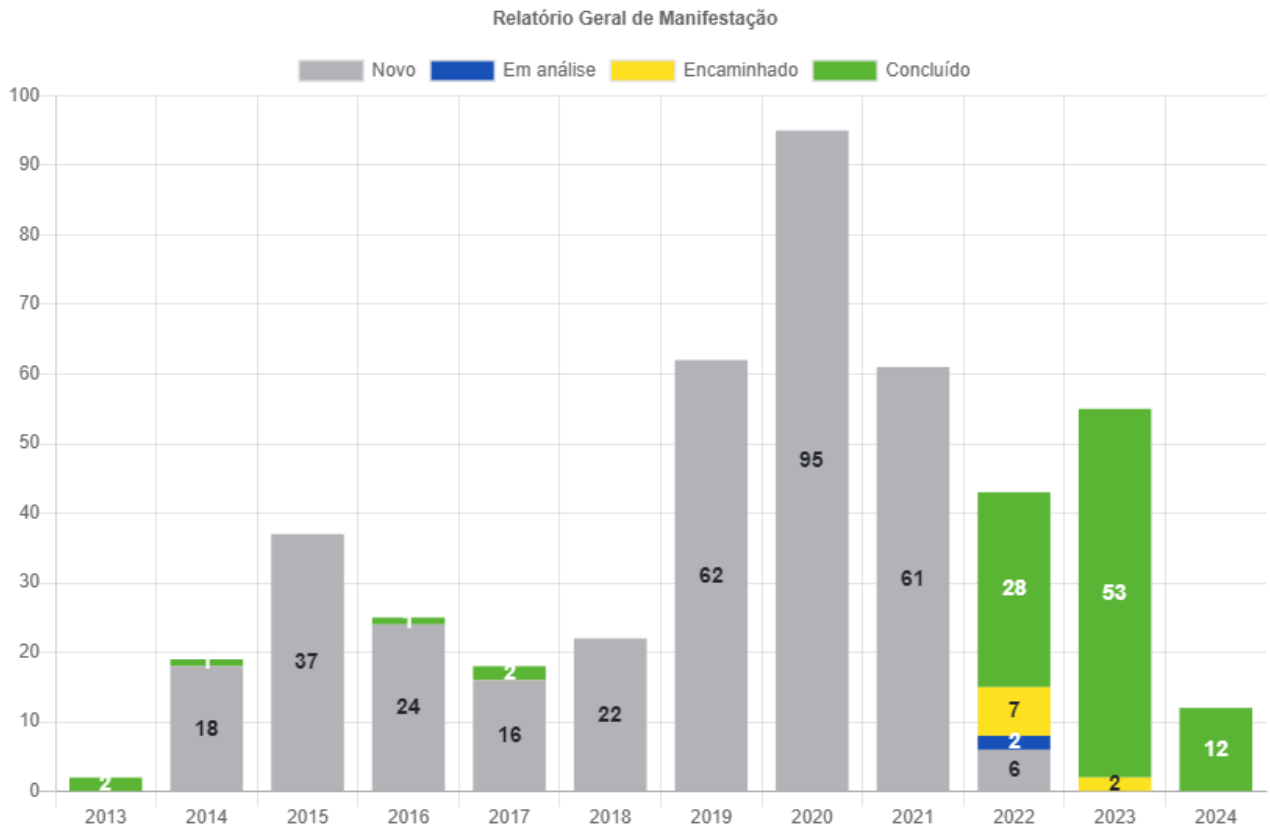
 Rua Curitiba, Nº 1080, Centro

 (66) 3592-3200

BRASNORTE
PREFEITURA



RELATÓRIO 2023



O gráfico acima, demonstra que a quantidade de denúncias e reclamações registradas vem reduzindo mês a mês, e o motivo é a rápida resposta ao cidadão, com a resolução dos casos com prazo menor de 15 (quinze) dias. Esse resultado ocorre porque os secretários municipais são atuantes e resolvem o mais rápido possível as manifestações solicitadas pelos cidadãos brasnortenses.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este relatório, a Ouvidoria consolida os dados de todas as manifestações registradas, no período de 1 (um) de janeiro a 31 (trinta e um) de dezembro de 2023, prosseguindo com as atividades na busca de equilíbrio entre as competências e exigências inerentes à atividade de atendimento ao público.

Ademais, ressalta-se que a cada vez que a sociedade registra uma manifestação na






BRASNORTE


P R E F E I T U R A

Ouvidoria, fornece dados qualitativos para que a Administração Pública identifique os pontos fortes e pontos a serem melhorados no processo de gestão e planejamento de cada secretaria. Desta forma, é possível prever mudanças, tanto sociais, quanto econômicas e organizacionais, assim como, oferecer à sociedade um serviço mais eficiente e eficaz, que escute o cidadão em suas necessidades.

Destarte, a Ouvidoria do Município, trabalha com foco no aprimoramento do registros dos dados de cada acionamento direcionando as manifestações aos responsáveis dos setores, para que os mesmos realizem o saneamento das denúncias, reclamações, consultas e sugestões advindas da população, para que desse modo o Poder Executivo esteja mais próximo da população, através do contato com a ouvidoria.



 Rua Curitiba, Nº 1080, Centro

 (66) 3592-3200

BRASNORTE
P R E F E I T U R A