



Prefeitura Municipal de
Diamantino do Estado
de Mato Grosso

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA


LEI FEDERAL N.º 13.460/2017

RELATÓRIO DO ANO DE 2023

DIAMANTINO, 09 de Janeiro de 2024.


Evamilda Martins A. Alessio
Chefe de Gabinete
Diamantino - MT
Portaria nº 245/2021

10/01/2024





Prefeitura Municipal de **Diamantino** do Estado de Mato Grosso

1.0-DA LEGISLAÇÃO E CRIAÇÃO DA OUVIDORIA NO ÂMBITO MUNICIPAL

A Ouvidoria Geral de Diamantino foi instituída através da Lei Municipal N.º 883/2013 e o Decreto N.º 83/2019 que aprovou a versão 01 da Instrução Normativa N.º 28.

2.0-DO RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

O art. 3º, inciso V, da Lei Municipal N.º 883/2013 diz que compete a Ouvidoria a elaboração e divulgação trimestral e anualmente, relatório, de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados.

3.0-OS CANAIS DA OUVIDORIA

Telefone 0800 643 0066, Presencial das 7:00h as 13:00h e a partir do dia 15/01/2024 será das 12:00h as 18:00h na Avenida Joaquim P.F.Mendes, Prédio da Rodoviária, centro, e Link disponível no Portal da Prefeitura.

4.0-DAS MANIFESTAÇÕES

As demandas recebidas pela Ouvidoria Geral são classificadas como:

4.1 RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

4.2-DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

4.3-SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

4.5-ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

4.6-SUGESTÃO: proposição de idéia ou formulação de propostas de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública municipal.



Prefeitura Municipal de **Diamantino** do Estado de Mato Grosso

5.0-DAS DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA

As demandas são recepcionadas no Sistema Informatizados da Ouvidoria, o Ouvidor Geral faz a tramitação da demanda, em seguida, o Ouvidor Geral, elabora o Ofício Circular com o conteúdo da Manifestação do cidadão. Em seguida, O Ouvidor Geral com o Ofício Circular em mãos faz a entrega do mesmo para a respectiva secretaria ou órgão municipal. O prazo para resposta da demanda de 20(vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10(dez) dias, mediante justificativa.

6.0-ARTIGO 15 , INCISO I, DA LEI FEDERAL N.º 13.460/2017- “ O NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR.

6.1-TOTAL GERAL DE MANIFESTAÇÕES NO ANO DE 2022: 594 (quinhentos e noventa e quatro) MANIFESTAÇÕES. Destas manifestações 540 (quinhentos e quarenta) foram concluídas, portanto, 91% (por cento) de manifestações com respostas conclusivas.

7.0- TOTAL DE MANIFESTAÇÕES DO ANO DE 2023.

7.1 – Total Geral de Manifestações no Ano de 2023 foram de 589 (quinhentos e oitenta e nove). Dentre elas foram os seguintes: **267** (duzentos e sessenta sete) **Denúncias**; **105** (cento e cinco) **Solicitações**; **115** (cento e quinze) **Reclamações**; **09** (nove) **Sugestão**; **07** (sete) **Elogios**; **05** (cinco) **Dúvidas** e **81** (oitenta e um) **Consultas**.

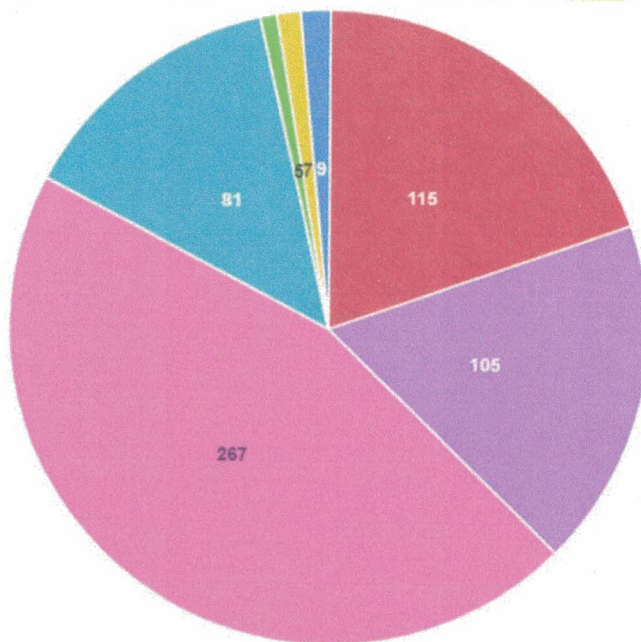
Total de Manifestações: 589 (quinhentos e oitenta e nove) dentre estas Manifestações **564** (quinhentos e sessenta e quatro) foram concluídas.



Prefeitura Municipal de **Diamantino** do Estado de Mato Grosso

Relatório de 2023 por tipo de Manifestação

Reclamação Solicitação Denúncia Consulta Dúvida Elogio Sugestão



8.0. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES (Inciso III, artigo 15 da Lei Federal N.º 13.460/2017) QUE CONTINUARAM AO LONGO DO ANO DE 2023.

8.1-RECLAMAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO NO PRONTO, ATENDIMENTO-P.A: Na Recepção e no atendimento médico gerando grande insatisfação do usuário de serviço público.

8.2-RECLAMAÇÃO ESF BURITI: Recepção: melhorar o diálogo com o paciente, falta de sintonia entre agente de saúde com paciente quanto à marcação de consulta, falta de comunicação dos dias em que o médico está atendendo fora da unidade de saúde, tudo isso está gerando uma insatisfação do paciente quanto aos serviços de saúde prestados.

8.3-CENTRAL DE VAGAS: Usuário de serviço público com pedido de Ultrassom e demora para liberar esse pedido justificando que o médico só vem no sábado ou domingo.



Prefeitura Municipal de **Diamantino** do Estado de Mato Grosso

8.4-TRANSPORTE ESCOLAR: Reclamações de pais de alunos quanto aos serviços de transporte escolar na zona rural.

8.5-LOTES SUJOS : Os proprietários /possuidores de lotes urbanos não estão limpando os seus lotes que acarretam o surgimento de bichos peçonhentos.

9.0- PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

9.1 A Secretaria de Saúde de Diamantino realizou o 2º Oficina do Projeto Redes; Saúde Rede trabalha qualidade do atendimento e perfil do usuário com 100% dos profissionais de saúde de Diamantino; A Secretária de Saúde contratou serviço de exame de ultrassonografia; O transporte Escolar da Zona Rural foi objeto de averiguação e respectivo cumprimento das cláusulas contratuais, informou a Secretaria de Educação e os Lotes sujos estão sendo notificados via a Lei Municipal N.º 1.197/2017, informou o Fiscal de Serviço Público.

10.0. ENCAMINHAMENTOS E PROVIDÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL

10.1 Que o Gabinete do Prefeito , através do Chefe de Gabinete, Oficie-se todas os Secretários Municipais de Diamantino para a atualização da CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, bem como, a divulgação mediante publicação no Site da Prefeitura Municipal de Diamantino/MT, nos termos da Lei nº 13.460/2017 no seu Art.7º § 4º.

10.2 Que o Gabinete do Prefeito, através do Chefe de Gabinete, oficie-se todos os secretários municipais no sentido de cumprirem o Art. 16 e Parágrafo Único, da Lei N.º 13.460/2017, porque tem algumas manifestações que não foram respondidas ou respondidas sem a observância do prazo legal.

11.0 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Município de Diamantino tem a missão de representar todo cidadão garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados



Prefeitura Municipal de
Diamantino do Estado
de Mato Grosso

pelo ente público sejam apreciadas de forma independente e imparcial. A Lei Federal N.º 13.460/2017 direcionou o foco do Estado ao cidadão, a fim de compreender e atender da melhor forma as suas necessidades e garantindo um serviço de qualidade, ágil e eficiente.

Este Relatório de Gestão será encaminhado ao Prefeito Municipal e disponibilizado integralmente na internet.


Serafim Guimarães Campos

Ouvidor Geral do Município de Diamantino/MT

Portaria N.º 165/2022