



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO -2024

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal, apresenta os resultados do exercício de 2024, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II e artigo 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 e regulamentada pela lei municipal 1.866/2022 que dispõe sobre a criação, organização e funcionamento da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Vila Rica/MT.

As manifestações recebidas pelos canais de manifestação da Ouvidoria, considerando que são dados brutos, passaram por um tratamento de consolidação e agrupamento, para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos críticos da gestão.

1 DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço aberto a sociedade e está em funcionamento junto ao Gabinete do prefeito, recebendo reclamação, consulta, denúncia, sugestão, elogios, e pedidos de acesso à informação, com finalidade de estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

A Ouvidoria Municipal compreende e qualifica as diferentes formas de manifestações dos cidadãos, acompanha as manifestações, atentando-se ao cumprimento do prazo de resposta pelos órgãos demandados, avaliando a qualidade das respostas, buscando a harmonia entre os interesses do cidadão e da instituição, e respeitando a proteção dos dados pessoais.

No ano de 2022 a Prefeitura Municipal de Vila Rica iniciou o projeto de adequação à lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 através do Decreto 160 de outubro de 2022 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A Ouvidoria já possui a implementação da Carta de Serviços ao Usuário no site <https://ouvidoria.vilarica.mt.gov.br/Carta-Servicos/> no sentido de divulgar os serviços oferecidos pela administração, de modo a fortalecer o relacionamento com a sociedade, oferecendo transparência e favorecendo o acesso aos serviços prestados.

2 CANAIS DE ATENDIMENTOS

A Ouvidoria coloca à disposição do cidadão, múltiplas formas de acolhimento de demanda, de modo a garantir o atendimento, sendo elas via aplicativo WhatsApp, telefone, site da Prefeitura Municipal, e-mail e presencial.

3 MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA

O gráfico abaixo demonstra os canais utilizados pelos munícipes para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2024, assim como o percentual de cada um dos canais, vejamos:

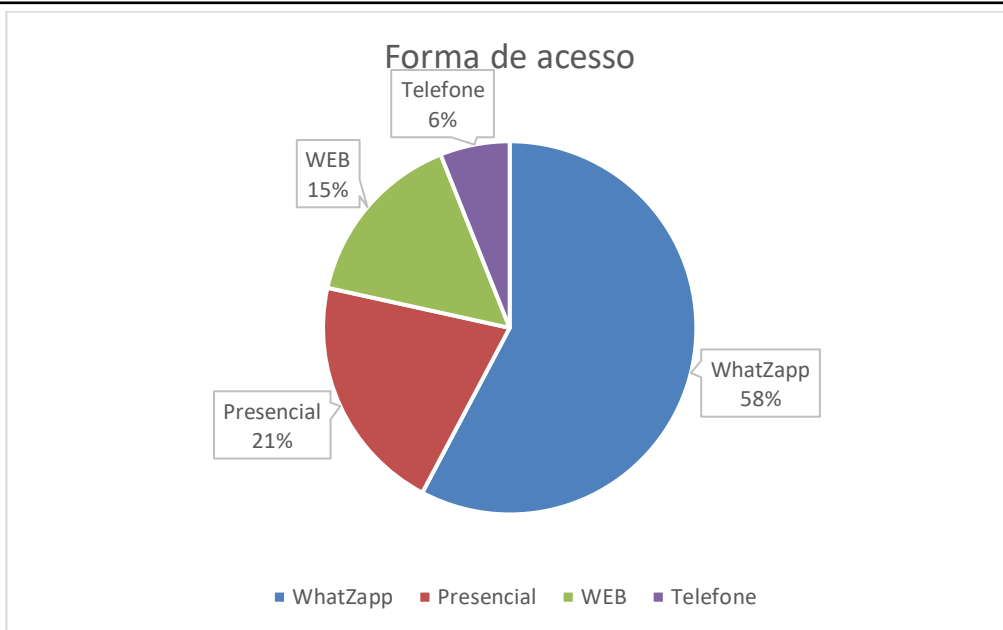


Gráfico 1 – Distribuição das manifestações por canal de atendimento.

O aplicativo de telefone, WhatsApp, apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população vilariquense na realização de suas manifestações, representando assim o percentual de 58% das demandas recebidas.

4 DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No ano de 2024, foram registradas um total de 103 (cento e dezenove) manifestações

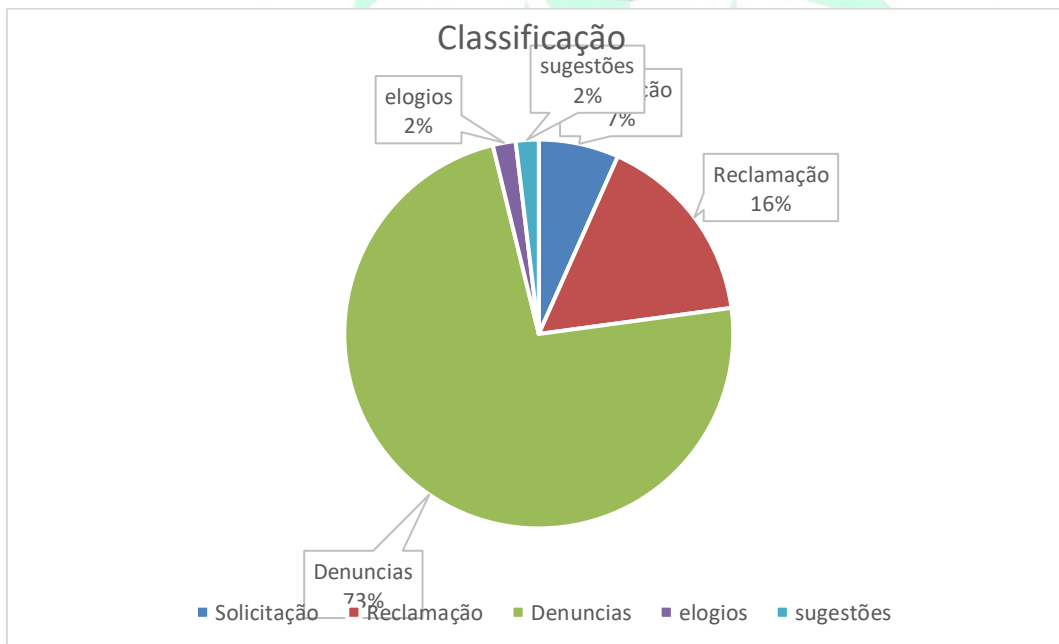


Gráfico 2 – Distribuição das manifestações recebidas por tipologia.

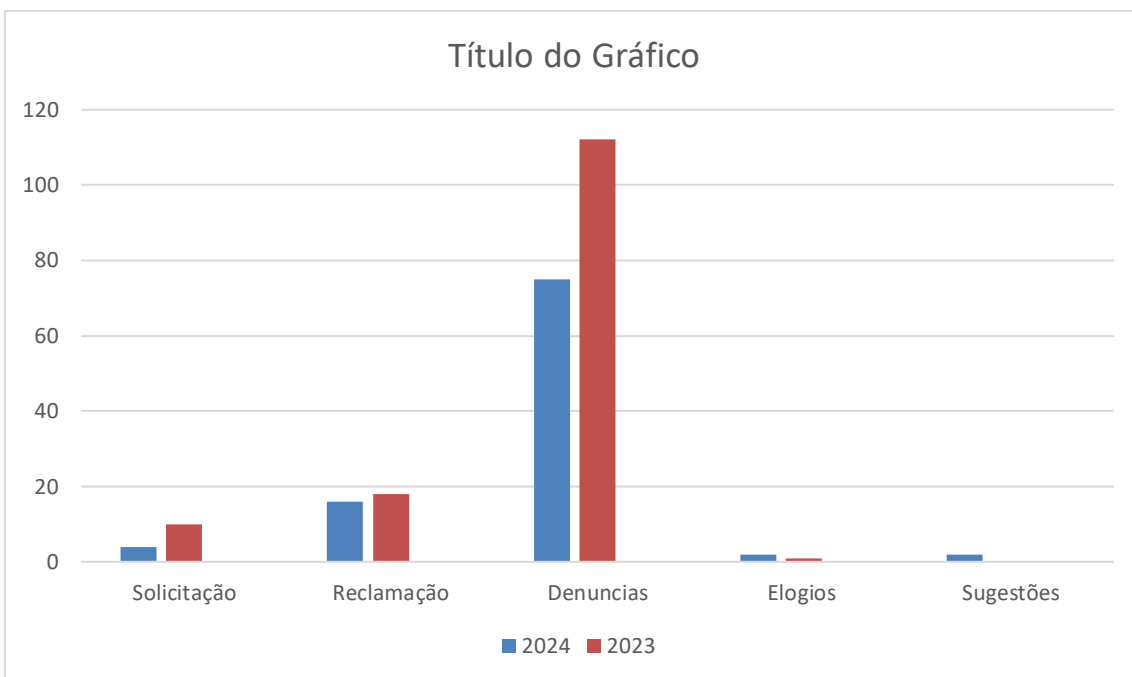


Gráfico 3 – Comparativo entre os anos de 2023 e 2024 do quantitativo por tipologia

5 ÓRGÃOS ACIONADOS

A Tabela abaixo ilustra as manifestações registradas nesta Ouvidoria e encaminhadas aos órgãos de competência, por tipo de demandas:

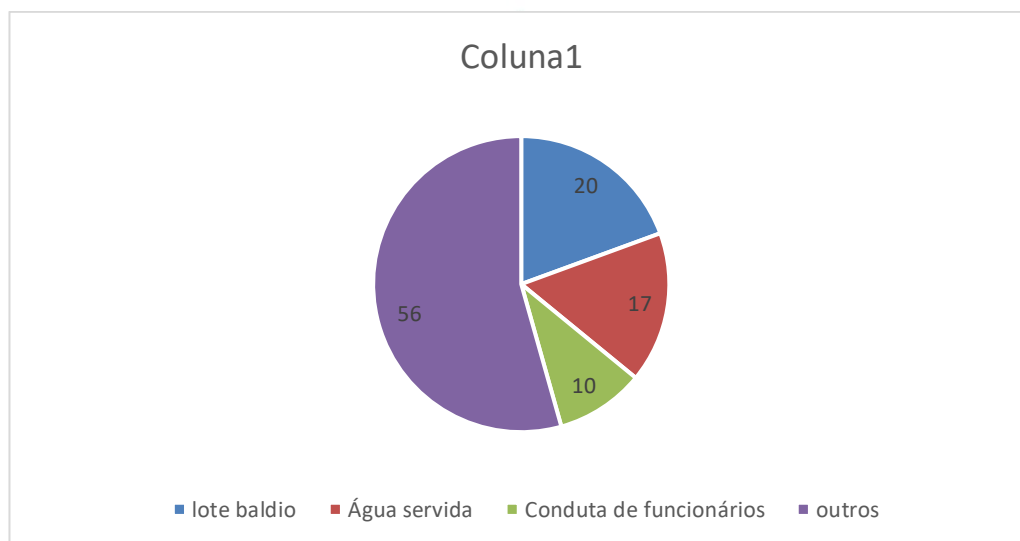
ORGÃO	TIPO					Total
	Reclanação.	solicitação	Sugestão	Denúncia	Elogio	
Secretaria de Saúde	9	0	0	11	2	22
Secretaria de Finanças	1	2	0	63	0	66
Secretaria da Educação	1	2	1	0	0	4
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	0	0	0	2	0	2
Secretaria de Administração	0	0	0	1	0	1
Secretaria de Viação e Obras	2	1	0	1	0	4
Gabinete do Prefeito	1	0	0	1	0	2
Secretaria de Planejamento	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Cultura Cultura Desporto e Lazer	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Assistência Social	2	0	0	0	0	02
TOTAL	16	4	1	75	2	103



6 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Quanto aos motivos, as manifestações apresentadas promoveram atos de fiscalização por parte da Administração Pública Municipal ante a possíveis ilegalidades/irregularidades praticadas por munícipes e/ou por agentes públicos no exercício de suas funções, relataram o descontentamento com os serviços públicos mal prestados, sugeriram melhorias em serviços públicos e elogiaram a prestação de serviços públicos/atendimentos dos servidores.

Os três pontos mais recorrentes, que correspondem a 45,63% das manifestações tratadas pela Ouvidoria em 2024, com base no campo “assunto” do sistema de Ouvidoria, foram os seguintes:



7 DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

O assunto mais recorrente trata-se de denúncias contra munícipes quanto a lote baldio cujo que é encaminhado para o setor de Fiscalização de Obras e Posturas – inserto na estrutura da Secretaria Municipal de Finanças – providenciar a notificação do proprietário ou possuidor para promover a devidas providencias. O não cumprimento das exigências no prazo estipulado, a Prefeitura fará a limpeza e cobrará o valor de 4 (Quatro) UFVR's – Unidade Fiscal de Vila Rica, por limpeza, e 5 (cinco) UFVR's por não ter atendido a notificação. ficando estabelecido o mesmo valor por lixo ou entulhos, a quem lança-los em terrenos baldios, próprios e de terceiros, calçadas ou vias públicas deste município.

As manifestações, água servida, trata-se de denúncias contra munícipes, quanto despejo de água proveniente de pias de cozinha, tanques, máquinas de lavar roupas e até de banheiros, em vias públicas (ruas), para o setor de Fiscalização de Obras e Posturas – também inserto na estrutura da Secretaria Municipal de Finanças – para providenciar a notificação do proprietário ou possuidor para promover a devidas providencias.

Quanto conduta de servidores, os munícipes informaram acerca de possíveis ilegalidades ou irregulares praticadas por agentes públicos no exercício de suas funções ou relataram o descontentamento com tratamento recebido durante a prestação de serviço.



8 DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Todas as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria foram respondidas, informando o posicionamento dos órgãos responsáveis, onde em sua grande maioria buscam uma solução para o problema em questão, ou apresentam as limitações para resolverem algumas situações apresentadas, como exemplo, a ausência de recursos.

Em relação aos lotes baldios vale informar que o município de Vila Rica possui 6.398 imóveis baldios, representando um grande desafio para o controle de doenças e a preservação da saúde pública. Com base na prática atual e visando aprimorar a gestão desses espaços. No início do ano, a Secretaria de Saúde, em conjunto com a Secretaria de Obras, realiza o chamado Arrastão da Dengue, focado na remoção de entulhos, galhadas e materiais diversos que possam se tornar criadouros do mosquito *Aedes aegypti* e outros vetores de doenças e durante o restante do ano, a Fiscalização de Obras e Postura adota medidas administrativas, como a notificação dos proprietários de terrenos baldios, estabelecendo um prazo de 10 dias para a devida limpeza. • Em caso de descumprimento, a Prefeitura executa a limpeza e aplica multa pelo não atendimento da notificação, além da tarifa referente ao serviço de limpeza.

Todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso pelos setores responsáveis, são averiguadas para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação, sendo comprovados, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

9 RECOMENDAÇÕES

O alto índice de reclamações/denúncia relacionadas a lote baldio recomendamos as seguintes medidas:

- Aumento do Valor da Multa com Caráter Educativo Recomenda-se a **revisão dos valores atualmente praticados** para as multas, tornando-as mais impactantes e com **caráter pedagógico**, a fim de conscientizar os proprietários sobre sua responsabilidade legal e social. A medida busca **reduzir a reincidência**, desestimulando o descuido com os imóveis.
- Ampliação do Alcance das Notificações Expandir o leque de imóveis fiscalizados, com o objetivo de **aumentar o número de notificações** emitidas ao longo do ano. Isso pode ser feito por meio de: ▪ Reforço da equipe de fiscalização; uso de tecnologias como drones ou imagens de satélite para mapear os terrenos baldios; parcerias com os agentes comunitários de saúde para identificação das áreas críticas.
- Estabelecer um **cronograma com ao menos dois ou mais mutirões anuais**, em épocas estratégicas (antes e depois do período chuvoso, por exemplo). A iniciativa permite a **redução dos riscos sanitários** de forma mais contínua, além de promover a mobilização comunitária e o engajamento da população com ações de fiscalização com **campanhas educativas** sobre os riscos dos terrenos baldios e a importância da limpeza urbana; utilizando rádios locais, redes sociais e escolas como canais de disseminação fortalecendo a conscientização da população.

Considerando as manifestações relacionadas água servida, recomendamos que seja realizado campanhas de conscientização sobre o despejo de água proveniente de pias de cozinha, tanques, máquinas de lavar roupas e até de banheiros, em vias públicas (ruas). Isso é proibido quem despeja água servida na rua comete crime ambiental, causa inúmeros transtornos em nossa comunidade e pode ser multado.

Referente as reclamações/denúncia relacionadas a conduta dos servidores, evidencia a importância do aperfeiçoamento dos servidores para melhoria na prestação de serviço público, em especial no atendimento ao público. Assim como ocorre na iniciativa privada, os servidores durante a sua vida profissional precisam passar por constantes atualizações, não só dos conhecimentos inerentes a área de atuação, mas também do melhor tratamento a ser dispensado aos cidadãos/clientes que os buscam para dar resolutividade aos seus anseios.



Nesse sentido, recomendamos ações de capacitações dos servidores, que sejam abrangentes e efetivas, com o objetivo de promover o desenvolvimento dos servidores públicos, buscando padrões éticos de condutas, e à adequada prestação dos serviços, em observância – dentre outras – as diretrizes dispostas no art. 5º da Lei Federal nº 13.460/2017.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e Administração Direta do Poder Executivo do Município de Vila Rica. Almejamos que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, entretanto é necessário o empenho e comprometimento dos gestores dos respectivos órgãos acionados, cabendo a estes, responder as diversas manifestações e realizar as melhorias necessárias.

Portanto, **é o relatório que se submete à consideração superior.**

Vila Rica, abri de 2025.

Ouvidora Municipal

De acordo.

Prefeito Municipal
gestão 2025/2028