



**PREFEITURA MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE – MT**

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM**

**SISTEMA DE OUVIDORIA – SOV**

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

**RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL – 2023**



**FEVEREIRO DE 2024**



**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM**

Rua dos Girassóis, 387, Centro  
Ipiranga do Norte/MT, CEP: 788.578-000  
ouvidoria@ipirangadonorte.mt.gov.br  
(66) 99225-0328

**Ouvidoria do Poder Executivo Municipal**

Equipe Técnica

**JONATHAN DA SILVA TELLES**  
Controlador Interno e Ouvidor

Gestão de 2023

**ORLEI JOSÉ GRASSELLI**  
Prefeito Municipal

**AUREO FROES**  
Vice-Prefeito

**ANNYE CRISTINE LEIMANN HUBNER**  
Secretária Municipal de Gestão,  
Planejamento e Finanças

**ROSINERI MARIA QUEIROZ GRASSELLI**  
Secretaria Municipal de Trabalho,  
Assistência Social e Habitação

**CRISTIANE PAULA PAPINI**  
Secretária Municipal de Saúde

**ELISANGELA MARIN CARBONARI**  
Secretária Municipal de Educação,  
Cultura, Esporte e Lazer

**AUREO FROES**  
Secretário Municipal de Agricultura, Meio Ambiente,  
Indústria, Comércio, Serviços e Turismo

**SÉRGIO MEDEIROS DE ARAÚJO**  
Secretário Municipal de Infraestrutura  
e Serviços Públicos

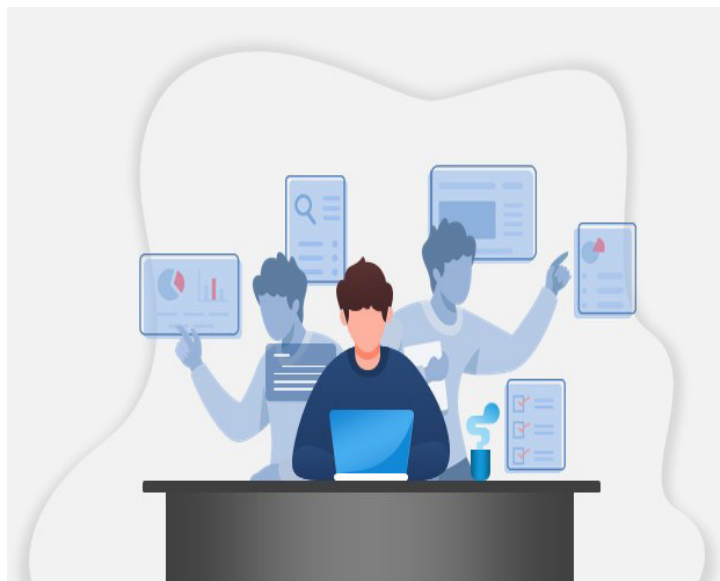


## CONTEÚDO

1. Introdução .....	04
Canais de Comunicação .....	05
a) Ouvidoria On Line .....	05
b) WhatsApp .....	06
c) E-mail Institucional .....	06
d) Correspondência .....	06
e) Presencial .....	06
Horário de Atendimento .....	06
"quando?" e "como?" utilizar a Ouvidoria .....	07
Tipos de Manifestações .....	07
2. Da Base legal .....	08
Lei de Criação da Ouvidoria .....	08
Decreto Regulamentação das Atividades .....	09
3. Relatório de Gestão .....	10
Conceito e Base Legal .....	10
Quantidade de manifestações recebidas .....	10
Motivos das manifestações .....	11
Análise dos pontos recorrentes .....	11
Providências adotadas pela administração .....	12
4. Proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias .....	14
5. Considerações Finais .....	16
Das atribuições precípuas: promoção da participação .....	16
Das atividades desenvolvidas .....	17
a) E-mail institucional .....	17
b) Outras Atividades .....	17

## 1. Introdução

Em atendimento ao art. 14, II e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos – CDU) e Nota Técnica nº 2/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT, apresentamos o **Relatório Geral da Ouvidoria** da Prefeitura Municipal de Ipiranga do Norte – MT, referente ao período de **janeiro a dezembro de 2022**.



O Relatório contém as informações de forma consolidada, do ano anterior, acerca das manifestações recebidas, e com base nessas informações, apontaremos falhas e apresentaremos sugestões de melhorias para a prestação de serviços públicos.

O presente Relatório ainda indicará o **numero de manifestações** recebidas no ano anterior, os **motivos** (tipos), a análise dos **pontos recorrentes** (reiteradas) e as **providências** adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Por fim, após elaboração do presente Relatório, este DEVERÁ ser encaminhado a **autoridade máxima** do órgão (Prefeito Municipal) e disponibilizado integralmente na **internet**, conforme o link abaixo:

**<https://ouvidoria.ipirangadonorte.mt.gov.br/Relatorio-estatistico/Relatorios-geral/>**



## 2. Canais de Comunicação

Informa-se que os **Canais de Atendimento** da Ouvidoria Municipal de Ipiranga do Norte – MT podem ser acessados através de:



a) **On line** através do link **ouvidoria.ipirangadonorte.mt.gov.br/Manifestacao/**

- onde o usuário poderá **consultar** uma manifestação já cadastrada:

### Consultar Manifestação

Para obter informações sobre sua solicitação junto a esta Ouvidoria, informe seu código de Atendimento

**Código de Atendimento**

[Esqueceu seu código de atendimento?](#)

- ou **cadastrar nova** manifestação:

### Cadastre sua Manifestação

**Tipo de contato**

Identificado  Anônimo

**Tipo de manifestação**

Consulta  Denúncia  Dúvida  Elogio  Reclamação  Solicitação  Sugestão

**Nome**  **E-mail**  **Telefone**

**Estado**  **Cidade**  **Deseja que a ouvidoria mantenha sigilo sobre a autoria da manifestação?**  Sim  Não

**Deseja receber sua resposta através de**  Telefone  E-mail  Fax  Outro **Qual?**

**Anexo**

Selecione o seu arquivo

O nome do arquivo NÃO poderá conter nenhum tipo de acentuação e / ou caracteres especiais.  
Formato suportado somente em pdf e xls, para Imagem formato suportado é de png, jpg.

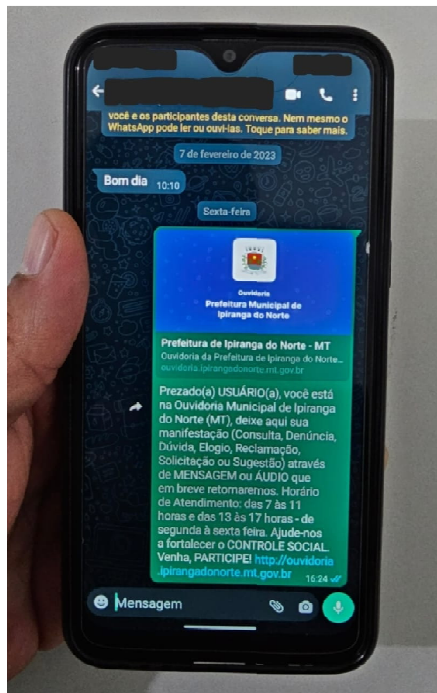
**Sua manifestação**

Escreva aqui o que deseja falar

Este sistema é protegido pelo reCaptcha e está sujeito à [Política de Privacidade](#) e aos [Termos de Uso](#) do Google.



b) Telefone: (66) 9 9225-0328 – WhatsApp.



c) E-mail Institucional:



`ouvidoria@ipirangadonorte.mt.gov.br`

d) Correspondência:



Rua dos Girassóis - 387, Centro,  
Ipiranga do Norte - MT, CEP: 78.578-000

e) Atendimento Presencial:



Rua dos Girassóis - 315, Centro,  
Ipiranga do Norte - MT  
(na sala da Controladoria Geral do Município - CGM)

f) Horário de Atendimento



das 07 às 13 horas  
de Segunda à Sexta-feira





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 ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública;

e) **solicitação de providências** - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública;

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).



#### 4. DA BASE LEGAL

Da Lei de Criação da Ouvidoria

- **LEI Nº 441, DE 13 DE DEZEMBRO DE 2013** - Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Ipiranga do Norte e dá outras providências.

<https://leismunicipais.com.br/a1/mt/i/ipiranga-do-norte/lei-ordinaria/2013/45/441/lei-ordinaria-n-441-2013-dispoe-sobre-a-criacao-da-ouvidoria-do-municipio-de-ipiranga-do-norte-e-da-outras-providencias?q=ouvidoria>

- **DECRETO Nº 66/2012.** "Constitui a Comissão para Implementação da Lei de Acesso à Informação e criação da Ouvidoria no âmbito dos órgãos públicos integrantes da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo do Município de Ipiranga do Norte".

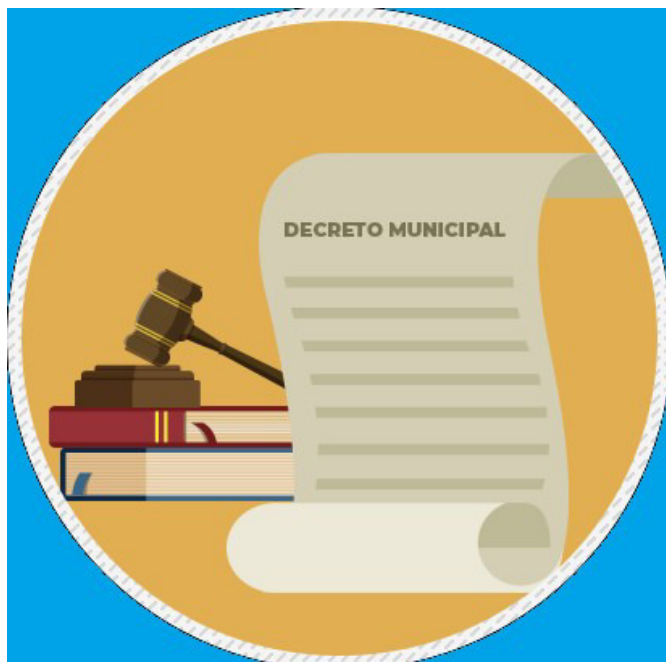
<https://leismunicipais.com.br/a1/mt/i/ipiranga-do-norte/decreto/2012/7/66/decreto-n-66-2012-constitui-a-comissao-para-implementacao-da-lei-de-acesso-a-informacao-e-criacao-da-ouvidoria-no-ambito-dos-orgaos-publicos-integrantes-da-administracao-direta-e-indireta-do-poder-executivo-do-municipio-de-ipiranga-do-norte?q=ouvidoria>

- **PORTARIA Nº 241, DE 26 DE JUNHO DE 2018.** "Regulamenta as atividades do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo e Administração Direta e Indireta do município de Ipiranga do Norte e Ouvidoria Municipal, nos moldes do art. 83, § 3º, alínea "a" e art. 86 da Lei Municipal nº 379/2012, art. 1º da Lei Municipal nº 332/2011, Anexo I da Lei 056/2005 e art.4º da Lei Municipal nº 441/2013 e dá outras providências."

<https://leismunicipais.com.br/a1/mt/i/ipiranga-do-norte/portaria-do-executivo/2018/25/241/portaria-do-executivo-n-241-2018-regulamenta-as-atividades-do-sistema-de-controle-interno-do-poder-executivo-e-administracao-direta-e-indireta-do-municipio-de-ipiranga-do-norte-e-ouvidoria-municipal-nos-moldes-do-art-83-3-alinea-a-e-art-86-da-lei-municipal-n-379-2012-art-1-da-lei-municipal-n-332-2011-anexo-i-da-lei-056-2005-e-art4-da-lei-municipal-n-441-2013-e-da-outras-providencias?q=ouvidoria>

## 5. Decreto de Regulamentação das Atividades

No que se refere a regulamentação das atividades, cumpre informa que o **DECRETO MUNICIPAL nº 120 de 21 de dezembro de 2022** dispôs sobre a "REGULAMENTAÇÃO LEI FEDERAL Nº 13.460/2017 QUE TRATA SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL DE IPIRANGA DO NORTE - MT E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS."



## 6. RELATÓRIO DE GESTÃO

### Conceito e Base Legal

Compete às ouvidorias, com vistas à realização de seus objetivos, elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar

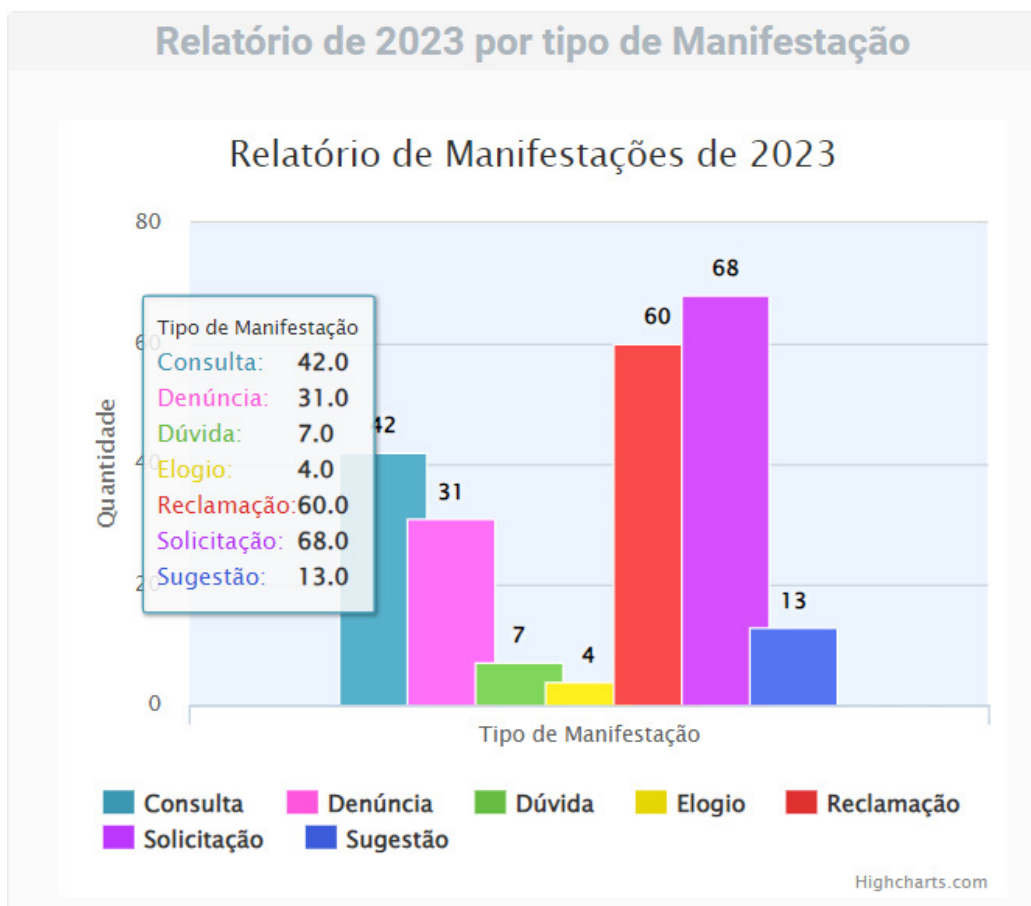
as informações acerca das por manifestações encaminhadas usuários de serviços públicos, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (art. 14, I da Lei nº 13.460/2017).



O relatório de gestão deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, 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 que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

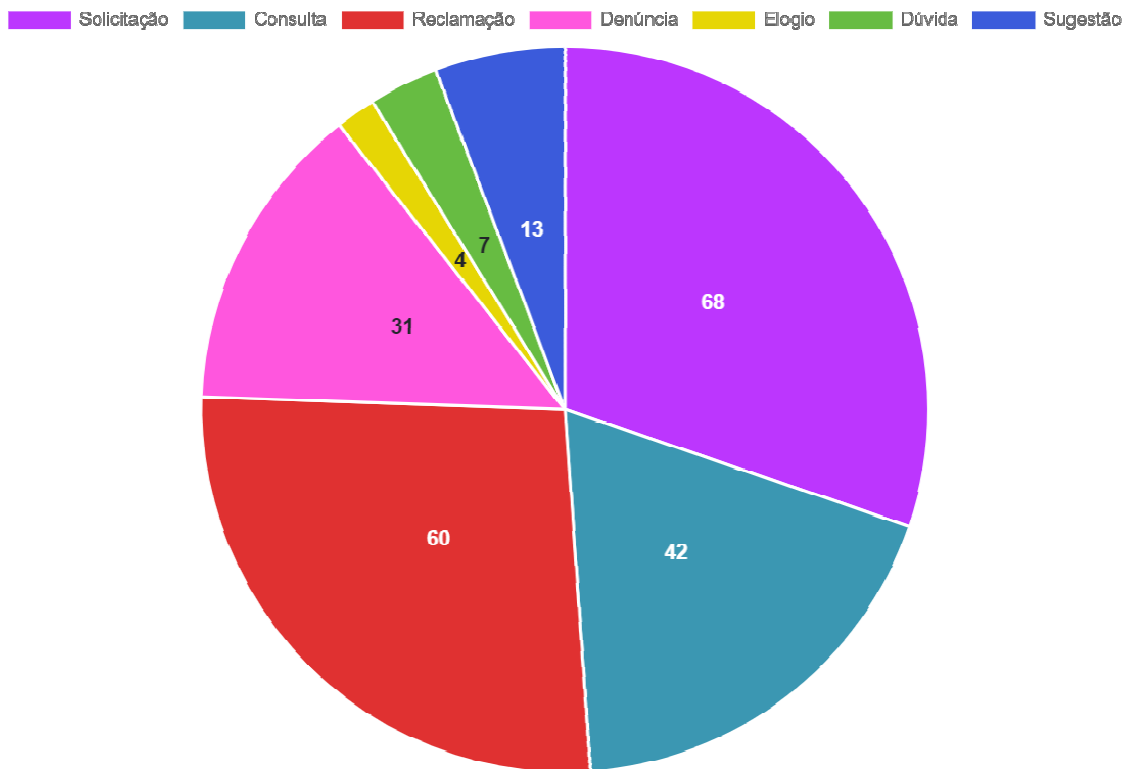
## 7. Quantidade de manifestações recebidas de janeiro a dezembro de 2023 (255)





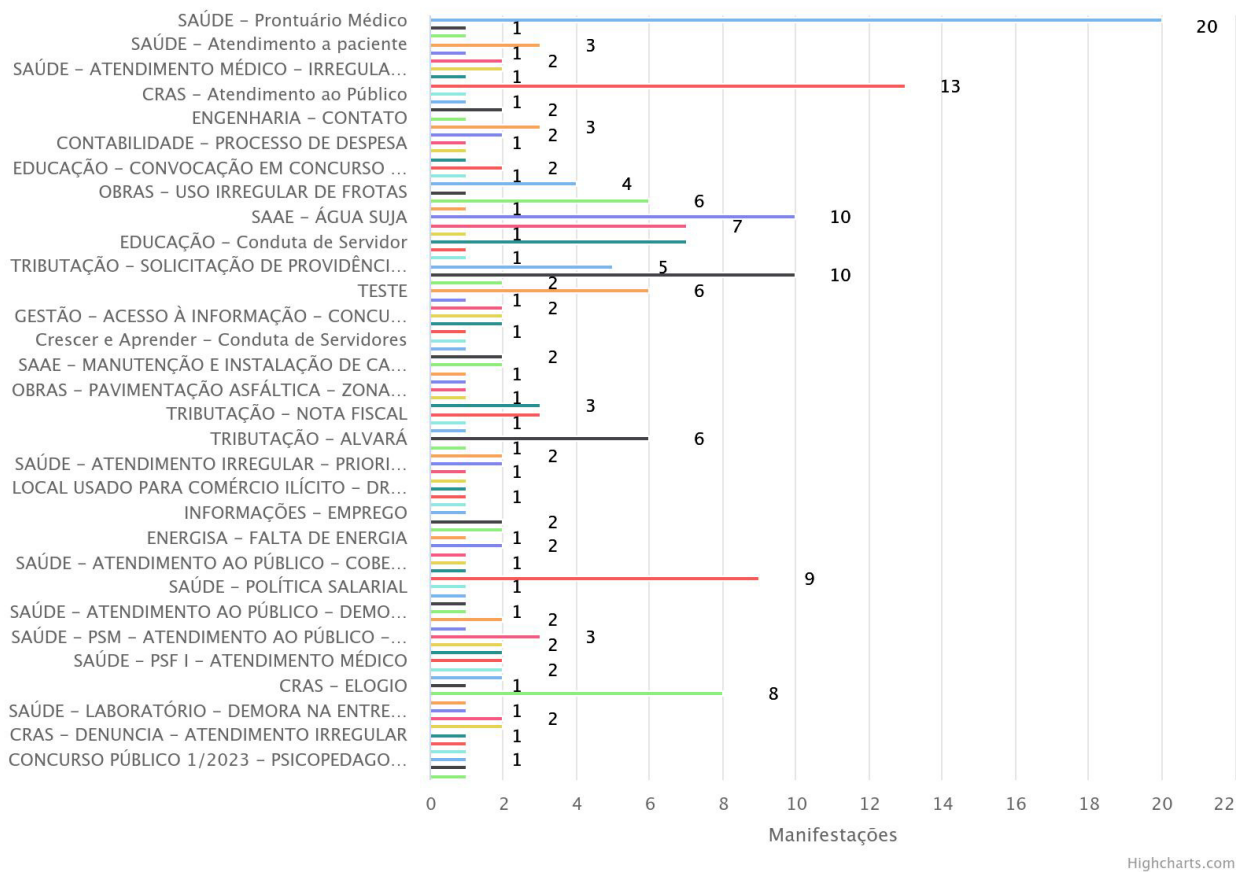
### 8. Motivos das manifestações:

Relatório de 01/01/2023 a 31/12/2023 por tipo de Manifestação



### 9. Descrição Específica:

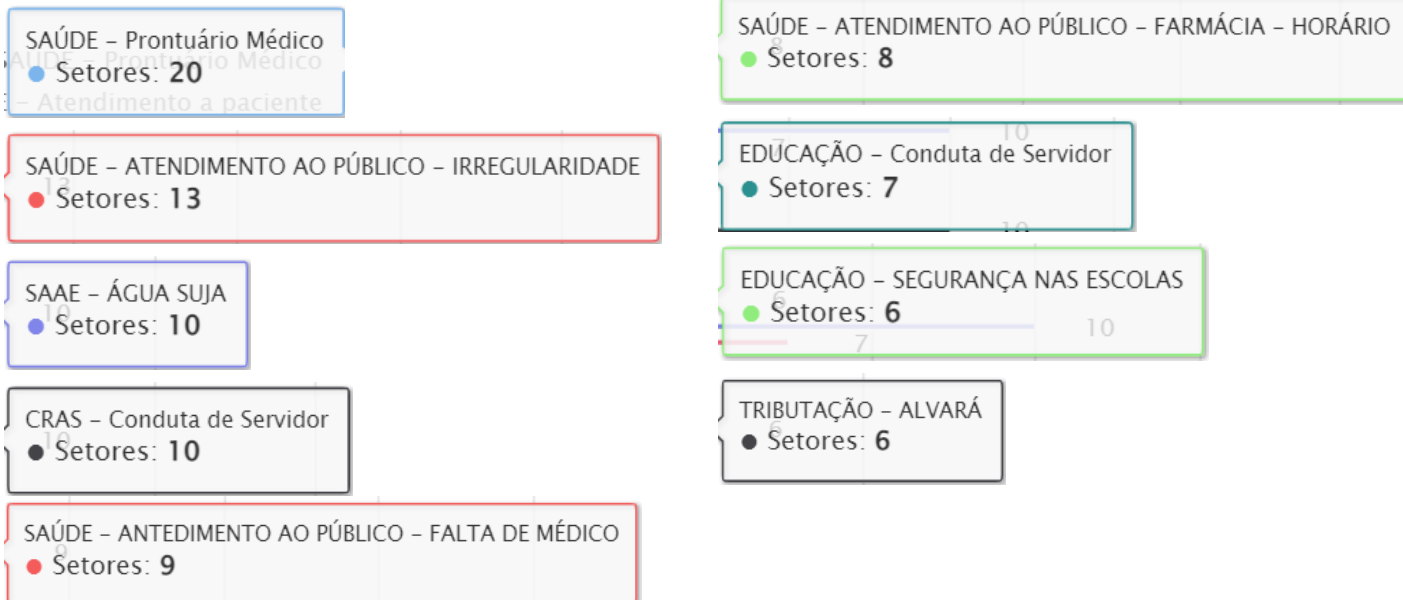
Relatório de Categorias das Manifestações de de 01/01/2023 a 31/12/2023





## 10. Dos pontos recorrentes

Para melhor análise dos pontos recorrentes, iremos destacar abaixo o ranking das manifestações mais encaminhadas durante o período, quais sejam:



## 11. Providências adotadas pela administração

No que se refere as providências adotadas pela administração, destacamos as demandas recorrentes encaminhadas como manifestação na Ouvidoria, as quais foram realizadas as seguintes medidas:

a) **Saúde - Prontuário Médico:** Em razão da LGPD, por se tratar de dados sensíveis de terceiros, a pedido da Controladoria, o serviço de entregar o documento Prontuário Médico foi repassado para a ser realizado perante a Controladoria, mediante Requerimento padrão e análise dos documentos para registro e envio via Ouvidoria;

b) **Saúde - Atendimento ao Público - Irregularidade:** Após análise dos demandas referentes a essas manifestações, podemos constatar que a reclamação surte em razão da falta ou pouca distribuição de senha para atendimento no posto de saúde de consultas e exames. Ocorre que a demanda na saúde apresenta-se crescente a cada ano, com o aumento no número de habitantes, e ainda, com a baixa prestação de serviço nessa área, o atendimento acaba recebendo pacientes da zona urbana, rural e até de outras localizadas que não são de responsabilidade do município. Desta forma, constata-se que a administração vem tomando providências no sentido de aumentar o atendimento e fornecer uma excelente prestação de serviço, seja dispondo de mais um médico em cada Unidade de saúde, informa-se ainda que há um posto de saúde (PSM) com atendimento 24 horas para urgência e emergência. Atualmente, há uma obra de ampliação e reforma no PSM para melhor atender a população ipiranguense;

c) **SAAE - Água Suja:** ocorreu, no período do 1º semestre de 2023, em razão das quedas de energia e sobreposição de serviços resultaram em danos na bomba que alimenta as caixas que distribuem água na cidade. Ocorre que o fornecedor encontra-se em outra cidade (Lucas do Rio Verde) e demandava de tempo para vir atender o nosso SAAE, com base nisso, a administração adquiriu novos

equipamentos capaz de suportar a alta tensão e alimentar as redes para abastecer toda a cidade. E também, deve destacar a atuação da gestão do SAAE, que sempre comunicou ao usuário sobre os fatos ocorridos, orientando a população até pelo insta oficial da Prefeitura sobre a disponibilidade em estar verificando in loco tais intercorrências, o tanto que não houve mais qualquer manifestação dessa natureza durante o 2º semestre de 2023;

d) **CRAS - Conduta de Servidor:** No que se refere ao CRAS, as demandas referiam-se a relação interpessoal de servidoras daquela Secretaria, a administração tomou providências no sentido de retomar a harmonia entre os servidores vinculados ao CRAS, seja com redistribuição, exoneração ou cedência das partes envolvidas nos fatos narrados;

e) **Saúde - Atendimento ao Público - Falta de Médico:** embora há usuário alegando falta de médico, essas afirmações não procedem, pois estamos fiscalizando e acompanhando concomitantemente essa prestação de serviço, seja pela disponibilidade das escalas médicas no mural do postinho ou pela própria registro no ponto eletrônico biométrico, e ainda, podemos afirmar que o próprio gestor (Prefeito) vai nos Postinhos reiteradamente para verificar os atendimentos;

f) **Saúde - Atendimento ao Público - Farmácia - Horário:** informa-se que o horário de atendimento da farmácia supre a necessidade e demanda do setor e da equipe disponível, conforme constatado pela própria administração;

g) **Educação - Conduta de Servidor:** essa manifestação sempre foi ponto recorrente nesta ouvidoria, trata-se de relação interpessoal não resolvida entre professores (destaco que não é reclamação de pais e responsáveis sobre o professor com seu filho), diante tal situação, a administração está tomando as devidas providências no sentido de orientar os professores, realizando reuniões e até penalizando aqueles que praticarem qualquer irregularidade no exercício da função;

h) **Educação - Segurança nas Escolas:** tais manifestações se deram em decorrência da tragédia ocorrida numa escola de outro Estado que resultou em várias mortes. Despertou a necessidade de rever o conceito de segurança nas escolas. A administração realizou várias reuniões com as autoridades de segurança, coordenou uma ação em desfavor de um menor que estava ameaçando a comunidade escolar, e também, implementou uso de segurança com detector de metais nas escolas e apoio das autoridades policiais presentes no município;

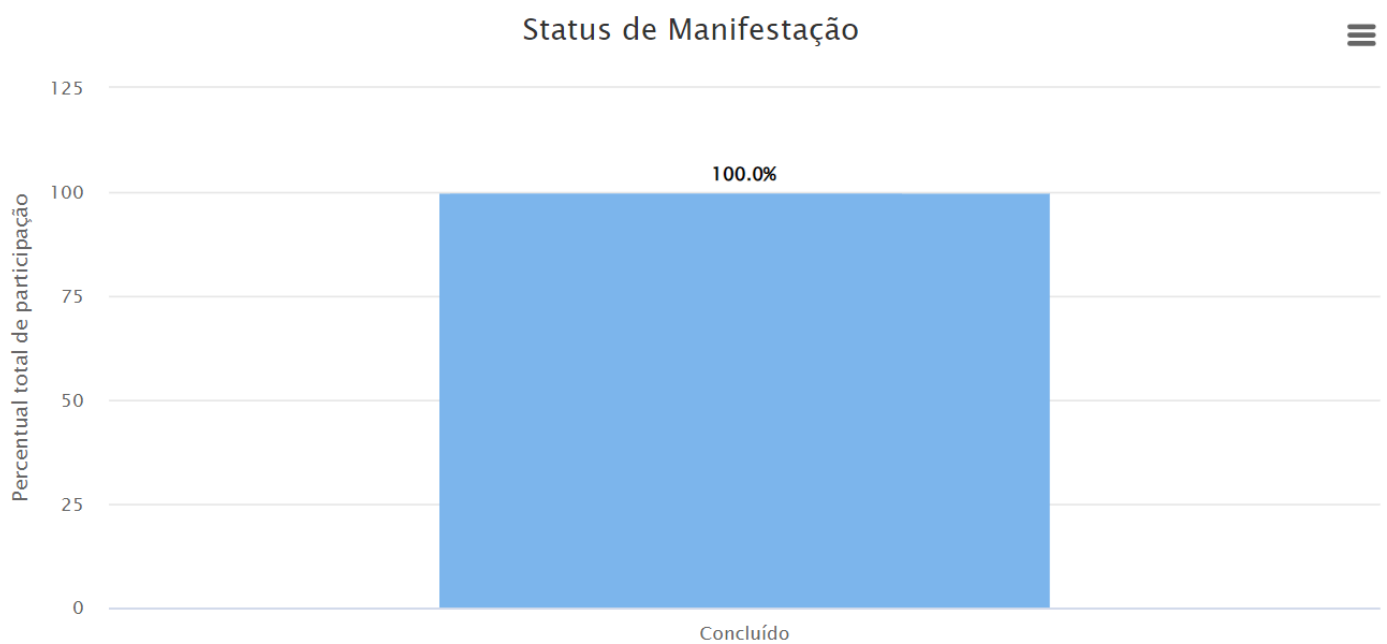
i) **Tributação - Alvará:** o Setor de Tributos já vem em pleno atendimento aos casos de contribuintes que solicitam tal serviço, através de e-mail, telefone e também pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal.

## 12. Status das Manifestações

Recebida a manifestação, a Ouvidoria procede a análise prévia e, se necessário, a encaminha às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

Cumprido 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:



### 13. Proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias

No que se refere aos pontos recorrentes, esta Ouvidoria, com todo respeito e devidas vênias, vem à presença de Vossa Excelência para **propor aperfeiçoamento e sugerir melhorias**:

a) **Saúde - Atendimento ao Público**: verifique a possibilidade de distribuir mais senhas de atendimento para as Unidades Básicas de Saúde (programas de saúde da família), bem como, aprimorar a divulgação acerca dos atendimentos especializados, comunicando ao usuário de serviço público qualquer suspensão ou redesignação no atendimento, evitando-se transtornos e prejuízos ao paciente.

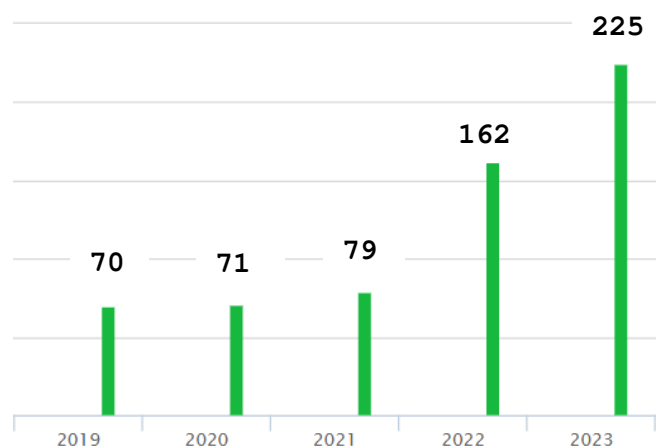
b) **CRAS - Conduta de Servidor**: verifica-se a possibilidade de reiterar, em ato formal de nomeação ou designação (portaria), as atribuições de cada servidor, evitando-se o desvio de função que venha a prejudicar a relação de harmonia no local de trabalho. E ainda, diante qualquer irregularidade, mediante autoria-materialidade-relevância, determinar a abertura de sindicância ou processo administrativo disciplinar visando apurar a conduta e fatos praticados no exercício da função, mesmo que o servidor não tenha mais vínculo ativo com a Prefeitura, pois sabemos que todos respondem pelos atos praticados no exercício da função, que desses atos ainda podem ser penalizados por demissão por justa causa impedindo do servidor retornar a prestar serviço perante a administração, seja por contrato ou provimento via concurso público;

c) **Tributação - ISSQN e Alvará**: sugerir ao chefe do Poder Executivo que tome providências no sentido de determinar ao Setor de Tributos o compartilhamento de informações e documentos que facilitem o acesso do contribuinte, sendo amplamente divulgado nas redes sociais e canais institucionais a forma e meio pelo qual acessar os produtos disponíveis pela tributação municipal (exemplo: cartilha de fácil compreensão ensinando o passo a passo para emissão de documentos etc ...).

### Considerações Finais

#### Das atribuições precípuas

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



Desta forma, fica demonstrado no gráfico acima de que houve **crescimento** significativo de **63 (sessenta e três) manifestações**, referente ao período de 2022 a 2023, ou seja, nos últimos anos houveram a promoção de participação do usuário refletindo o aumento das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Por todo exposto, a Ouvidoria Pública da Prefeitura Municipal de Ipiranga do Norte - MT, através de seu Ouvidor, servidor efetivo ocupante do cargo de Controlador Interno, devidamente designado para a função, vem à presença de Vossa Excelência para **ENCAMINHAR** o presente **Relatório de Gestão Anual de 2023**, de forma consolidada, o qual deverá ser disponibilizado integralmente link, nos moldes do art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

É o nosso Relatório.

Atenciosamente,

Ipiranga do Norte, 07 de fevereiro de 2023.



**JONATHAN DA SILVA TELLES**  
Controlador Interno e Ouvidor  
Matrícula nº 802