



OUVIDORIA MUNICIPAL MATUPÁ - MT

**RELATÓRIO DE GESTÃO
ANUAL - 2023**

MATUPÁ - JUNHO DE 2024

Ouvidoria do Poder Executivo Municipal

MARLENE ESTER STELGER

Ouvidora Municipal

Gestão de 2023

BRUNO SANTOS MENA

Prefeito Municipal

CELSO LUIZ SORGATTO

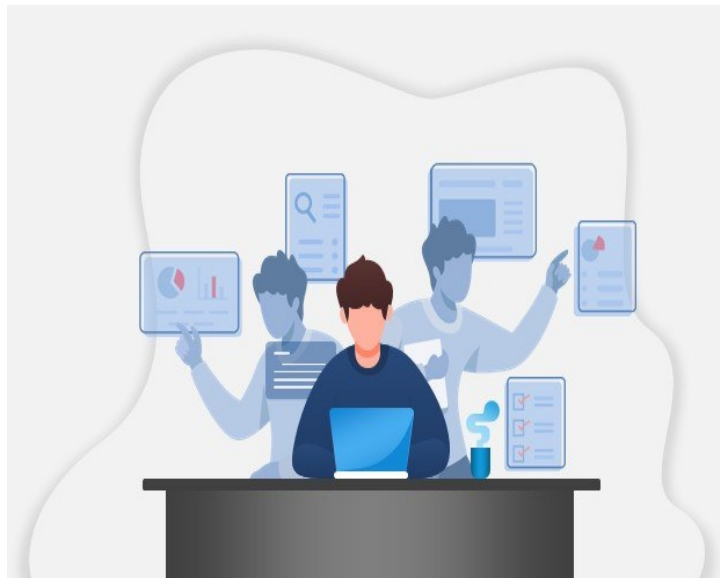
Vice-Prefeito

CONTEÚDO

1. **Introdução**
 - 1.1 **Canais de Comunicação**
 - a) **Ouvidoria On Line**
 - b) **Telefone**
 - c) **E-mail Institucional**
 - d) **Correspondência**
 - 1.2 **Horário de Atendimento**
 - 1.3 **“quando?” e “como?” utilizar a Ouvidoria**
 - 1.4 **Tipos de Manifestações**
2. **Da Base legal**
 - 2.1 **Lei de Criação da Ouvidoria**
3. **Relatório de Gestão**
 - 3.1 **Conceito e Base Legal**
 - 3.2 **Quantidade de manifestações recebidas**
 - 3.3 **Motivos das manifestações**
 - 3.4 **Análise dos pontos recorrentes**
 - 3.5 **Providências adotadas pela administração**
4. **Considerações Finais**

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 Matupá – MT, referente ao período de **janeiro a dezembro de 2023**.



O Relatório contém as informações de forma consolidada, do ano anterior, acerca das manifestações recebidas.

O presente Relatório indicará 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 (Prefeito Municipal) e disponibilizado integralmente na internet, conforme o link abaixo:

<https://ouvidoria.matupa.mt.gov.br/Relatorio-estatistico/>

1.1 Canais de Comunicação

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



a) **On line** através do link <https://ouvidoria.matupa.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) 3595-3118

c) E-mail Institucional:



ouvidoria@matupa.mt.gov.br

d) Correspondência:



Av. Dr. Hermínio Ometto, 101, ZE-022,
Matupá - MT, CEP: 78.525-0

1.2 Horário de Atendimento



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

1.3 “quando?” e “como?” utilizar a Ouvidoria

Toda pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público, é um Usuário Público, o qual poderá se manifestar e demais pronunciamentos de Serviço que tenham como objeto a prestação públicos e a conduta e serviços de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.



1.4 Tipos de Manifestações

De acordo com o Decreto Federal nº 9.492/2018, o Usuário de Serviço Público poderá se 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 desse serviço;
- 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 de 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).



2. DA BASE LEGAL

2.1 Da Lei de Criação da Ouvidoria

- **LEI Nº 839, 13 DE JUNHO DE 2013** – Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Matupá e dá outras providências.

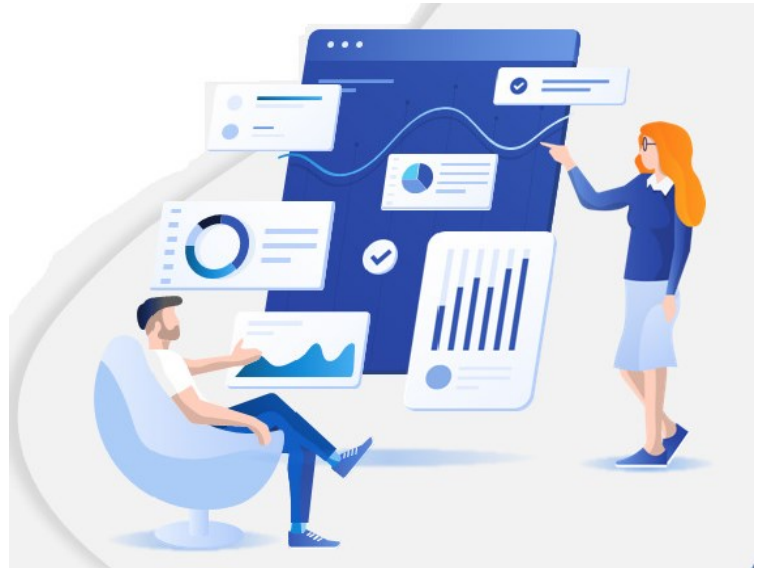
https://www.gp.srv.br/transparencia_matupa/servlet/institucional_v2?1

3. RELATÓRIO DE GESTÃO

3.1 Conceito e Base Legal

Compete as ouvidorias, com vistas à realização de seus objetivos, elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações acerca das manifestações encaminhadas por

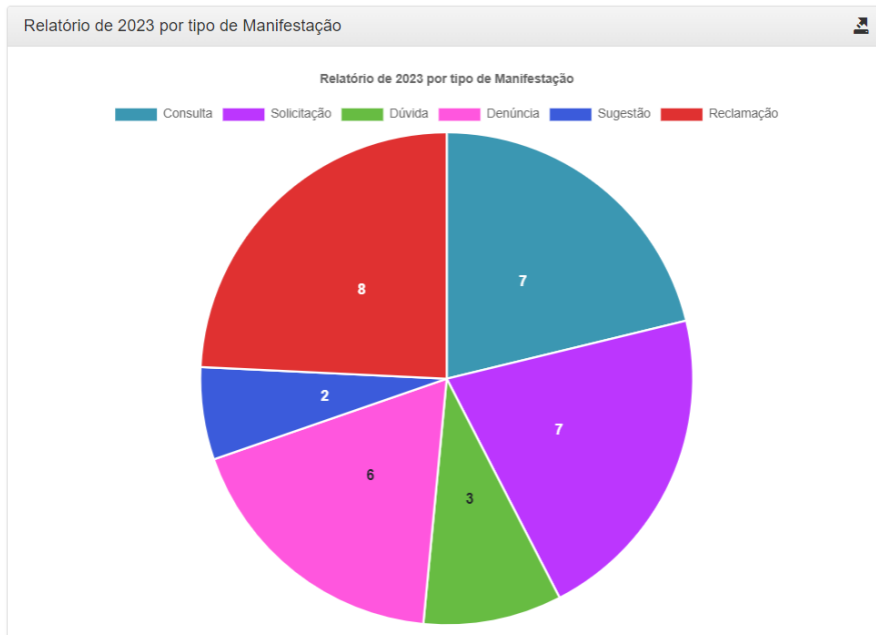
usuários de serviços públicos, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (art. 14, I da Lei nº 13.460/2017).



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 as 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.

3.2 Quantidade de manifestações recebidas: (33 manifestações)



3.3 Motivos das manifestações

Tivemos nesse canal:

- 7 Consultas relacionadas a serviços da prefeitura e secretarias;
- 6 Denúncias, sendo 5 relacionadas a iluminação pública, telefone público, som de vizinho e 1 a mau atendimento em UBS;
- 3 Dúvidas relacionadas a emissão de nota fiscal de serviços, e contato de secretário;
- 8 Reclamações, sendo 03 relacionadas a urbanismo, 02 a mau atendimento de servidor na Saúde, 01 ao Edital do Concurso Público e outras não relacionadas a serviço público;
- 7 Solicitações relacionadas a serviços corriqueiros da prefeitura, tais como: acesso a holerite, cadastro em Seletivo, iluminação, sendo 02 referentes ao Edital do Concurso Público.

3.4 Análise dos pontos recorrentes

Os pontos recorrentes foram Denúncias, Reclamações e Consultas relacionadas à atendimento na Saúde, que totalizaram 05 atendimentos.

Ainda 02 Reclamações referentes ao Concurso Público 001/2023. Uma delas era solicitação de Impugnação do edital, a outra alegação de que não encontrou no site a resposta ao recurso que solicitou.

3.5 Providências adotadas pela administração

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

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.

Já a Resposta Conclusiva da Denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados.

Sendo que a Resposta Conclusiva da Reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

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.

Desta forma, registra-se que em todas as manifestações encaminhadas tiveram as Decisões Administrativas Finais apresentadas, com a respectiva Resposta Conclusiva.

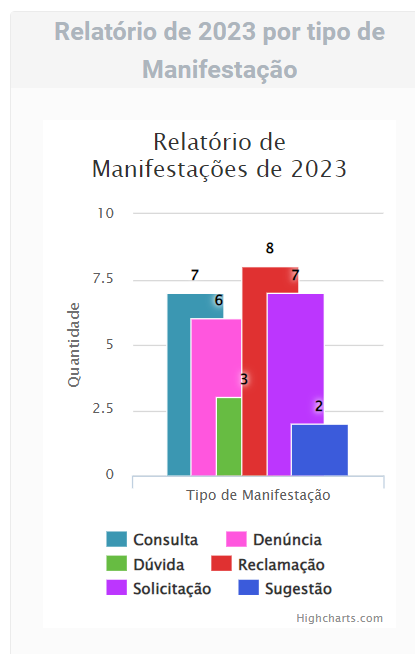
No caso das recorrentes da Secretaria de Saúde, a Secretária tomou conhecimento de todas e informou ter tomado as providências que julgou necessárias, sendo enviada resposta por escrito ao reclamante.

A respeito do Concurso Público 001/2023, a solicitação de impugnação foi julgada procedente pela administração municipal e teve o edital retificado.

4 Considerações Finais

Totalizamos em 2023, 33 atendimentos de Ouvidoria por meio do Portal de Transparência do Município. Estamos trabalhando para que haja um crescimento da participação do cidadão por meio deste canal.

Por meio do canal email, foram enviados em 2023, um total de 51 emails para terceiros, sendo para tratamento de manifestações recebidas, e/ou encaminhamento de documentos de interesse do Município.



Por todo exposto, a Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Matupá – MT, através de sua Ouvidora, servidora efetiva ocupante do cargo de Analista Administrativo, devidamente designada 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,

Matupá, 29 de junho de 2024.

MARLENE ESTER STELGER