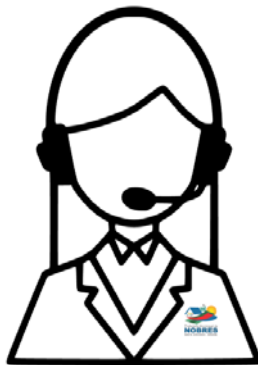




Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Nobres
CNPJ: 03.424.272/0001-07



OUVIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

2023



Sumário

1	<i>APRESENTAÇÃO</i>	3
2	<i>ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA</i>	4
3	<i>CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA</i>	4
4	<i>DAS MANIFESTAÇÕES</i>	5
5	<i>ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES (Gráficos)</i>	7
6	<i>ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES</i>	8
7	<i>PROPOSTA DE APERFEIÇOAMENTO E MELHORIAS</i>	10
8	<i>PROVIDENCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO</i>	11
9	<i>CONSIDERAÇÕES FINAIS</i>	12



1 APRESENTAÇÃO

A Prefeitura Municipal de Nobres por meio da Ouvidoria, vem apresentar o presente relatório, com a finalidade de cumprir ao que estabelece o art. 14, inciso II e art. 15 da Lei n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público).

Art. 14 - II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm

Demonstrando as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, entre o período de janeiro à dezembro de 2023, bem como demonstrar os resultados relacionados as manifestações recebidas e processadas por este departamento.

O Relatório Anual de atividades da ouvidoria é, nos termos da Lei n.º 13.460/2017, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações

De acordo com o artigo 15 da Lei Federal 13.460/2017, o Relatório de Atividades deverá indicar, ao menos:

- I. o número de manifestações recebidas;
- II. os motivos das manifestações;
- III. a análise dos pontos;
- IV. as providências adotadas.

Além disso, o relatório deverá, ainda nos termos da Lei Federal 13.460/2017, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade da Ouvidoria e posteriormente disponibilizado no site Oficial.



Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Nobres
CNPJ: 03.424.272/0001-07

2 ESTRUTURA DE PESSOAL DA OUVIDORIA

- Ouvidora Municipal – **Thaina Cristina Rodrigues Campos Bueno**

3 CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Os atendimentos da Ouvidoria Municipal de Nobres-MT podem ser através dos seguintes canais:



Online:

Através do link:

www.ouvidoria.nobres.mt.gov.br/Manifestacao/



Telefone:

(65) 3376-1315 ou WhatsApp (65) 99255-9479



E-mail:

ouvidoria@nobres.mt.gov.br



Presencial:

Rua Ludgardes Hoffmann Riedi, s/n, Jardim Paraná, 78.470-000



4 DAS MANIFESTAÇÕES



Ouidoria Municipal, no uso de suas atribuições, recebe, classifica, trata e responde as seguintes categorias de demandas:



Solicitação: Manifestação que, embora possa indicar satisfação ou insatisfação quanto ao atendimento realizado, contenha solicitação de informação ou acesso a produtos e serviços oferecidos pela Prefeitura de Nobres;



Elogio: Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela Prefeitura de Nobres;



Consulta: manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, dentre outras;



Dúvida: Quando o cidadão precisa de ajuda sobre algo e precisa tirar uma dúvida;



Denúncia: Manifestação que contenha fatos ou acusações contra ato, pessoa ou órgão que descumpra ou não respeite norma jurídica ou procedimento legal que deveria seguir ou que cause prejuízo/dano ao patrimônio da Prefeitura de Nobres. Para que uma denúncia seja aceita, ela deve ser acompanhada das seguintes informações: identificação da pessoa denunciada (indicação de CNPJ ou CPF, se possível); nome área/setor no qual ocorre a irregularidade e descrição da irregularidade com fundamentação mínima capaz de permitir a apuração.



Sugestão: Mensagem que apresente propostas de ações voltadas para a melhoria dos produtos e serviços da Prefeitura de Nobres;

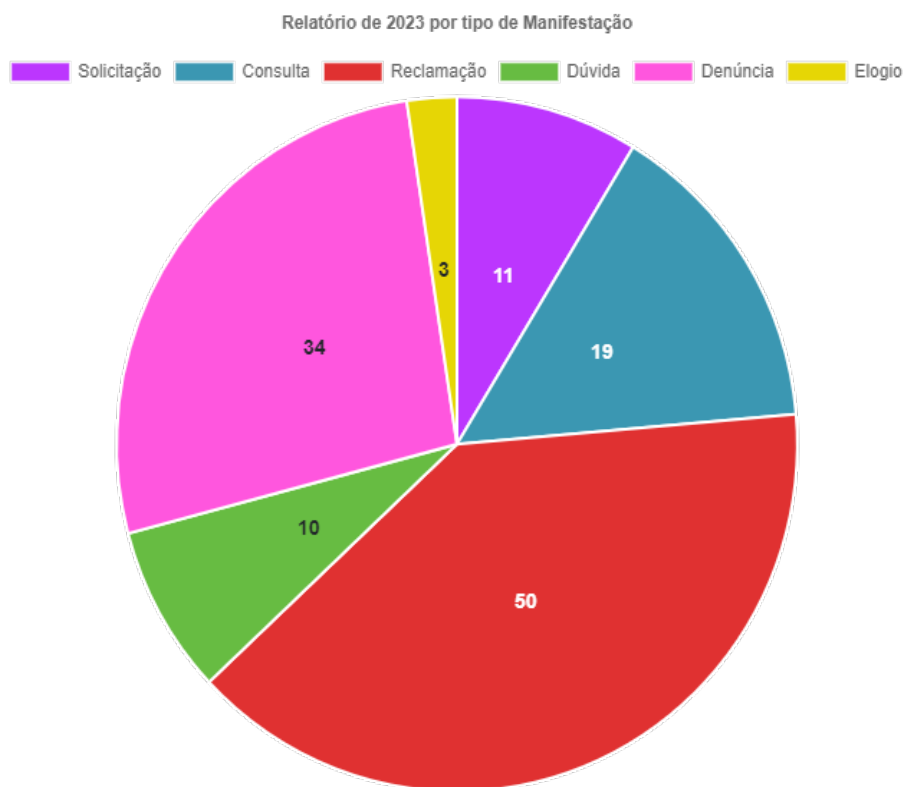


Reclamação: Manifestação que apresente queixa, desagrado ou protesto a respeito de qualquer serviço prestado, ação ou omissão da Prefeitura de Nobres e/ou de seus funcionários.

5 ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES (Gráficos)

No ano de 2023, a Ouvidoria-geral, no desempenho de suas atividades, recebeu 127 manifestações, provenientes de pessoas jurídicas e cidadãos.

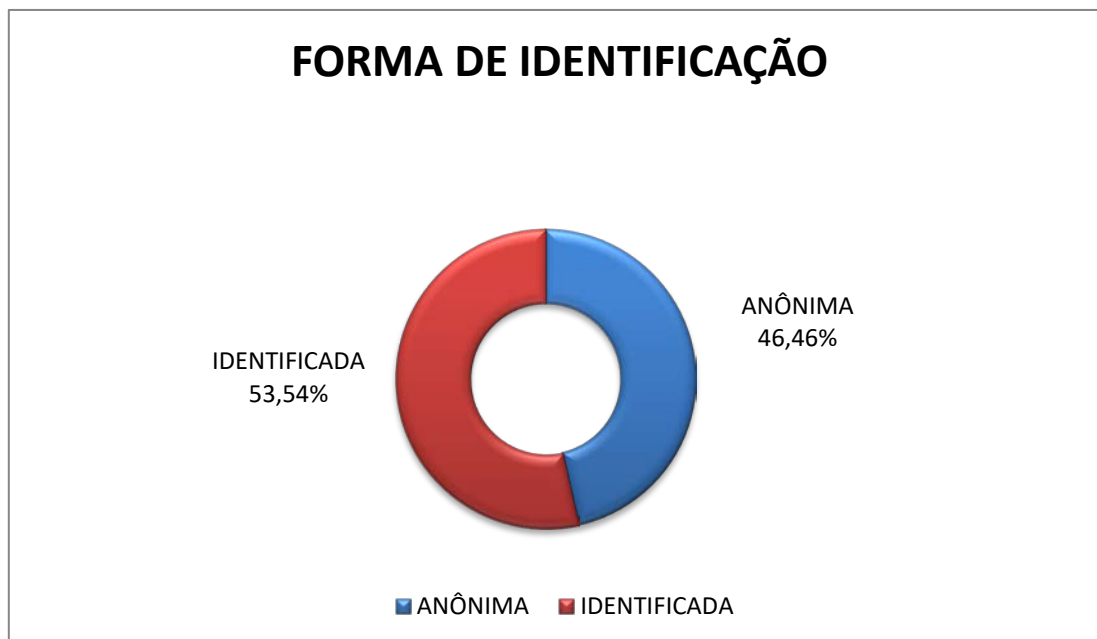
I.GRÁFICO: MANIFESTAÇÕES POR TIPO





No que se refere a forma de identificação das manifestações, observa-se que das 127 manifestações recebidas 59 foram realizadas de forma anônima e 68 foram realizadas de forma identificada, conforme indicado no gráfico e tabela a seguir:

II. GRÁFICO: POR FORMA DE IDENTIFICAÇÃO



6 ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Diante da análise dos temas mais recorrentes nas manifestações apresentadas, os tópicos que mais se destacaram foram o atendimento e a conduta de servidores da saúde municipal, abrangendo desde a dificuldade de marcação de exames até a conduta dos servidores no atendimento.

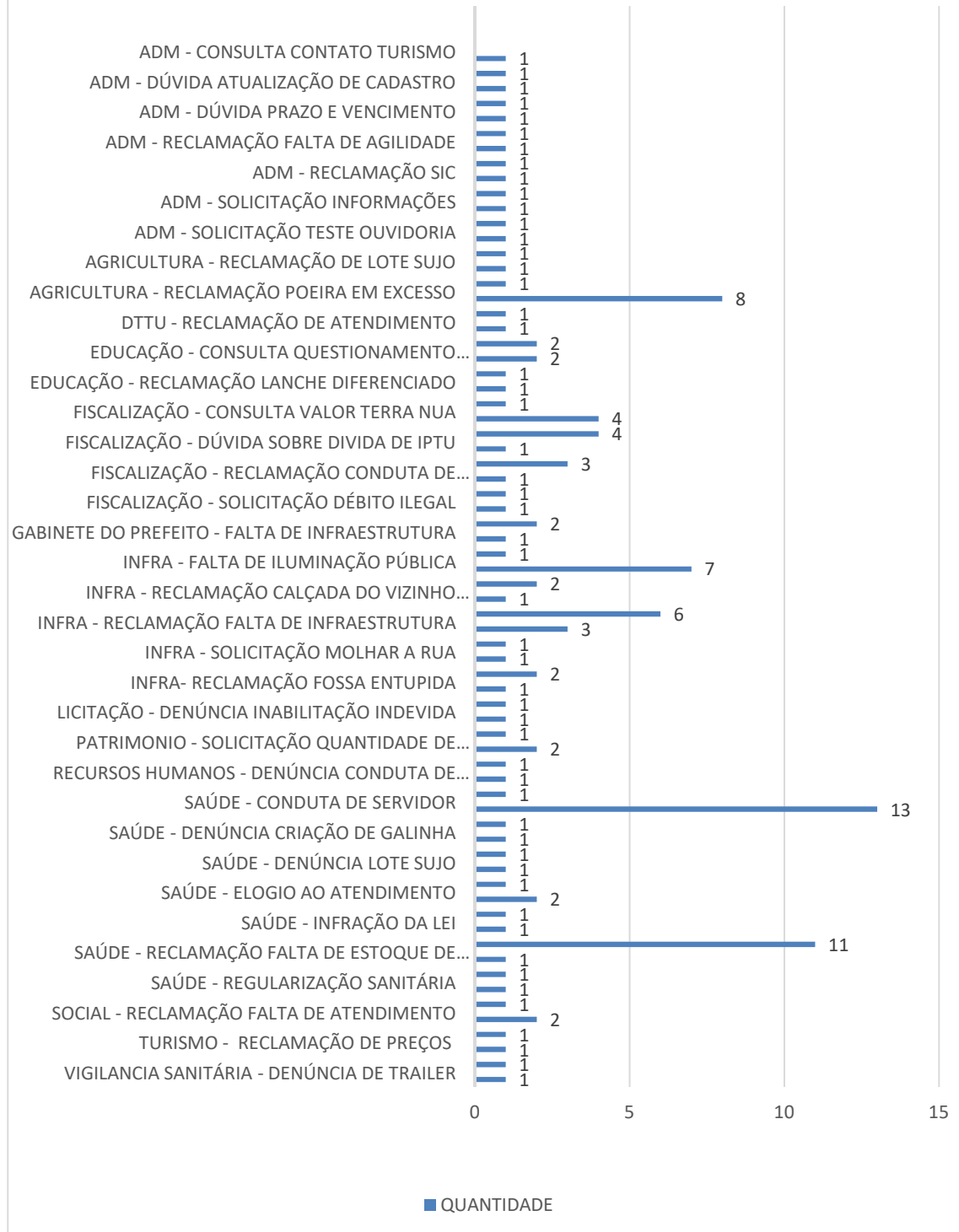
Assim como os temas recorrentes que dizem respeito à infraestrutura da cidade, como a coleta de lixo e a falta de iluminação pública.

Destaca-se também a poeira em excesso na cidade, junto ao pó de calcário exalados pelas empresas mineradoras em torno do município.

Todas as manifestações a respeito deste tema foram avaliadas e encaminhadas a secretaria competente para ciência e providências.

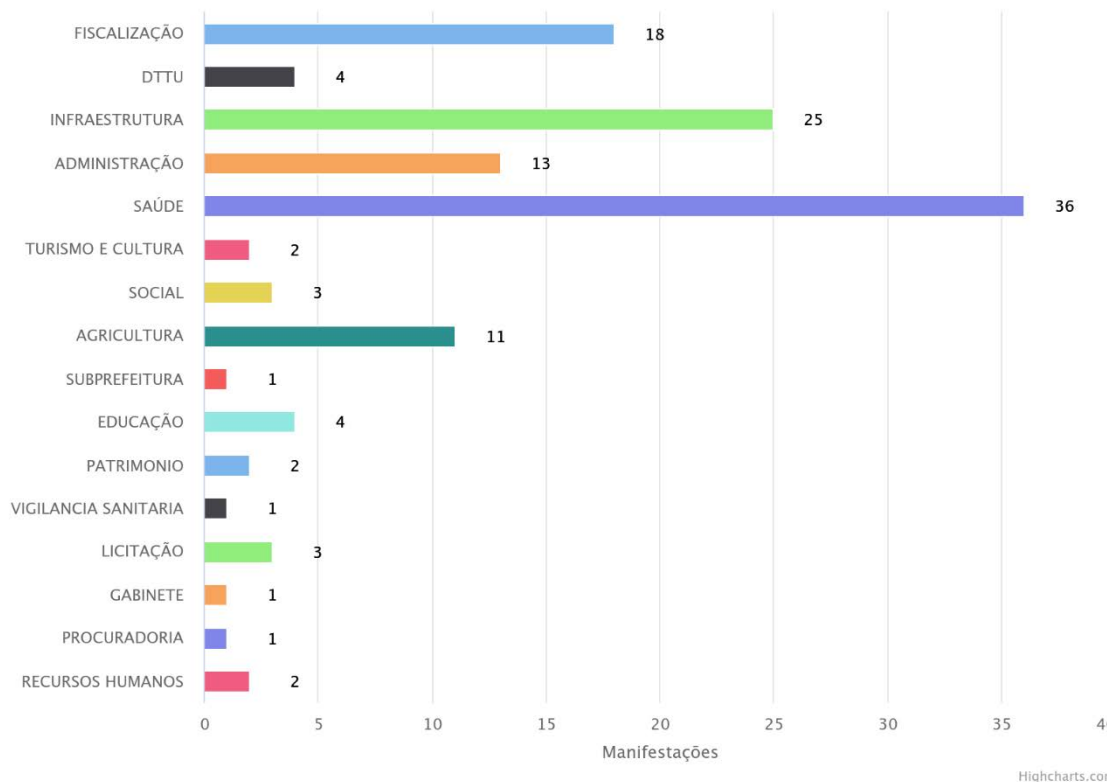


RELATÓRIO DE CATEGORIAS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023





Abaixo relatório de Manifestações por Secretaria:



7 PROPOSTA DE APERFEIÇOAMENTO E MELHORIAS

Nos aspectos relacionados ao modo como os serviços são prestados ao público, o comportamento dos colaboradores e o atendimento médico, torna-se indispensável a resolução pacífica dos desentendimentos entre o usuário e a instituição ou comunidade pública. Isso deve ocorrer seguindo os princípios da empatia, equidade e imparcialidade entre as partes e busca por um consenso comum. Além disso, é fundamental agir com boa fé, empregando meios e objetivos proporcionais, respeitando as políticas públicas e legislação vigente. Também é crucial garantir informações necessárias e acessíveis de forma prática sobre os procedimentos de triagem, atendimento prioritário, exames e cuidados básicos na unidade de saúde, bem como a abordagem desde a recepção, de



forma acolhedora e humanizada para pacientes que já estão fragilizados ao procurarem atendimento médico.

Em relação as manifestações sobre a infraestrutura da cidade, sugere-se o acompanhamento rotineiro, se possível diário, das ruas da cidade, verificando o funcionamento da rede de energia nos postes. Assim como a periódica coleta de lixo, para que as pendencias não fiquem acumuladas e sem solução.

No que se refere as manifestações de excesso de partículas poluentes advindas do processo industrial do calcário, sendo mais agressivo no período de seca, há a necessidade de intensificar a fiscalização ambiental com relação a exigência de medidas que reduzam a emissão dessas partículas poluentes pelas empresas mineradoras do município.

Como parte da proposta de aperfeiçoamento e melhorias, venho propor e/ou sugerir ao chefe do poder executivo que tome providências no sentido de que, nos futuros encaminhamentos da Ouvidoria Municipal, para o seu pleno funcionamento perante aos usuários do serviço público, tanto quanto na transparência da administração e comprometimento com a população, sempre coloque uma prioridade nas respostas que futuramente sejam recebidas e que seja também priorizado o bom e cordial atendimento ao usuário do serviço público.

8 PROVIDENCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

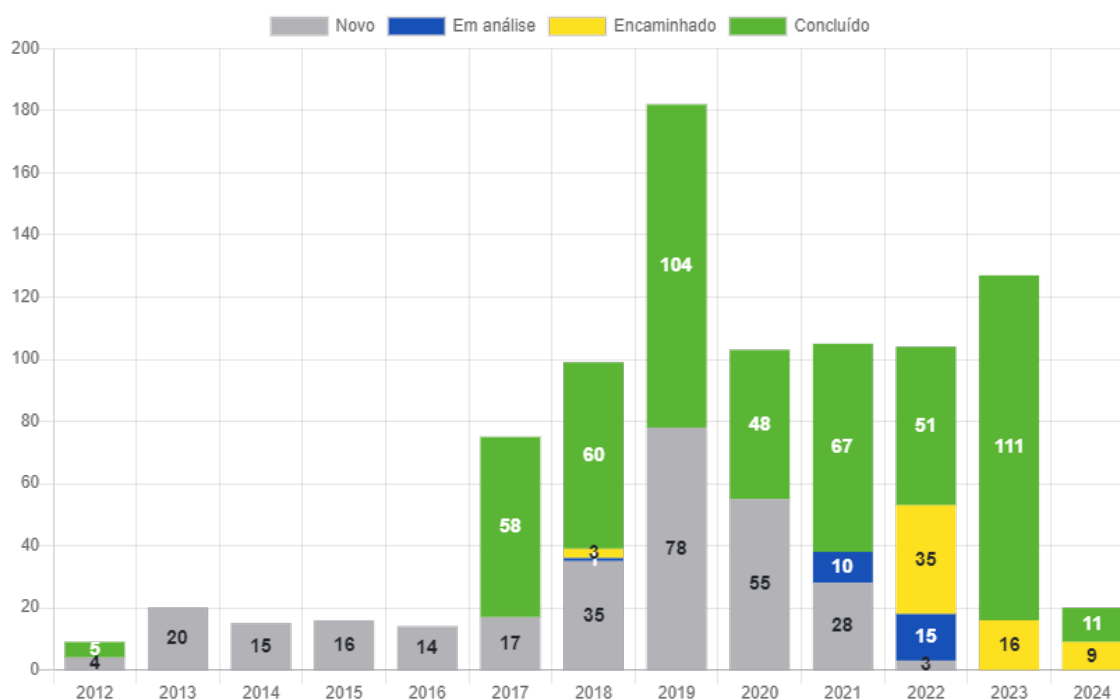
Após a recepção da manifestação, a Ouvidoria fará uma análise preliminar e, caso seja necessário, a encaminhará às áreas responsáveis para que sejam tomadas as medidas necessárias.

As comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao setor da administração pública competente para serem analisadas, observando-se os mínimos indícios de relevância, autoria e materialidade. Lembrando que, independentemente da identificação do usuário, seja ele anônimo ou identificado por quem, será solicitado sigilo na manifestação.



9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a **promoção da participação do usuário** (art. 13, I), o Relatório Geral de Manifestação (quadro abaixo) apresenta a evolução do número de manifestações encaminhadas, tais como:



A Ouvidoria Pública da Prefeitura Municipal de Nobres-MT, por meio de suas atividades diárias, tem como objetivo proporcionar um espaço de cidadania à população, com a finalidade de manter o bom funcionamento dos serviços públicos. O presente documento faz-se instrumento de transparência da administração, além de referência para a identificação dos temas que necessitam de maior atuação.

Diante do que foi apresentado, a Ouvidoria Pública da Prefeitura Municipal de Nobres – MT, através da sua Ouvidora, servidora efetiva, ocupante do cargo de Agente



Estado de Mato Grosso
Prefeitura Municipal de Nobres
CNPJ: 03.424.272/0001-07

Administrativo, devidamente designada para a função, finaliza o presente **Relatório de Gestão Anual de 2023**.

Nobres, 27 de março de 2024

THAINA CRISTINA RODRIGUES CAMPOS BUENO

Ouvidora

Portaria Nº 265/2023