

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL

OUVIDORIA

2024





Sumário

1. APRESENTAÇÃO	2
2. ESTRUTURA DE PESSOAL	3
3. CANAIS DE ATENDIMENTO	3
4. DAS MANIFESTAÇÕES.....	4
5. ESTATÍSTICAS (GRÁFICOS).....	6
5.1. MANIFESTAÇÕES POR TIPO.....	6
5.2. POR FORMA DE IDENTIFICAÇÃO.....	6
5.3. POR CANAIS DE ATENDIMENTO	7
6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	8
7. PROPOSTA DE APERFEIÇOAMENTO E MELHORIAS.....	10
8. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO	11
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	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 2024, 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

- Ouvidora Municipal – Thaina Cristina Rodrigues Campos Bueno

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

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;



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.



Pedido de Acesso à Informação: solicitar acesso a informações produzidas ou mantidas pela Prefeitura de Nobres, de interesse particular ou coletivo.



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.



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;



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



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



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

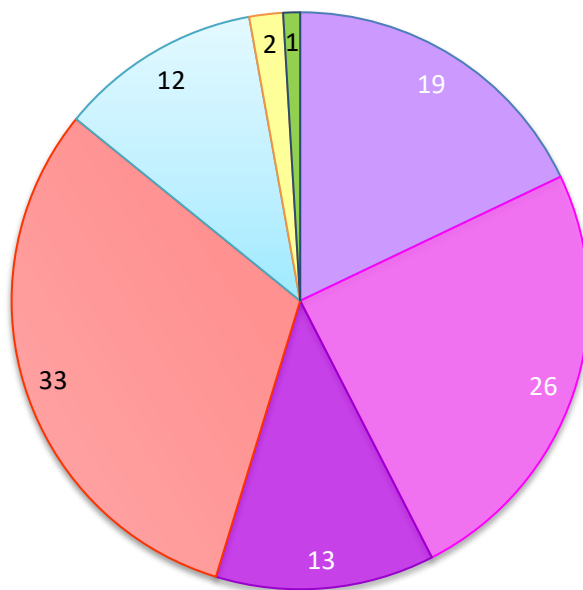
5. ESTATÍSTICAS (GRÁFICOS)

No ano de 2024, a Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, recebeu 106 manifestações, provenientes de pessoas jurídicas e cidadãos.

5.1. MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Relatório de 01/01/2024 a 31/12/2024 por tipo de Manifestação

■ Solicitação ■ Denúncia ■ Pedido de Acesso à informação ■ Reclamação ■ Consulta ■ Elogio ■ Dúvida

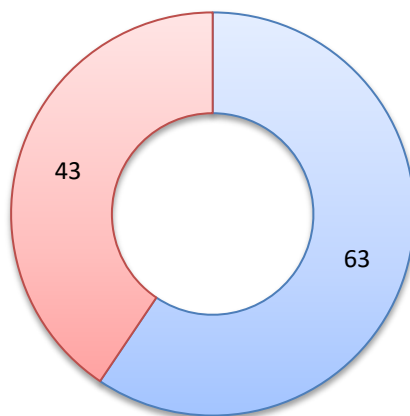


5.2. POR FORMA DE IDENTIFICAÇÃO

No que se refere a forma de identificação das manifestações, observa-se que das 106 manifestações recebidas 43 foram realizadas de forma anônima e 63 foram realizadas de forma identificada, conforme indicado no gráfico e tabela a seguir:



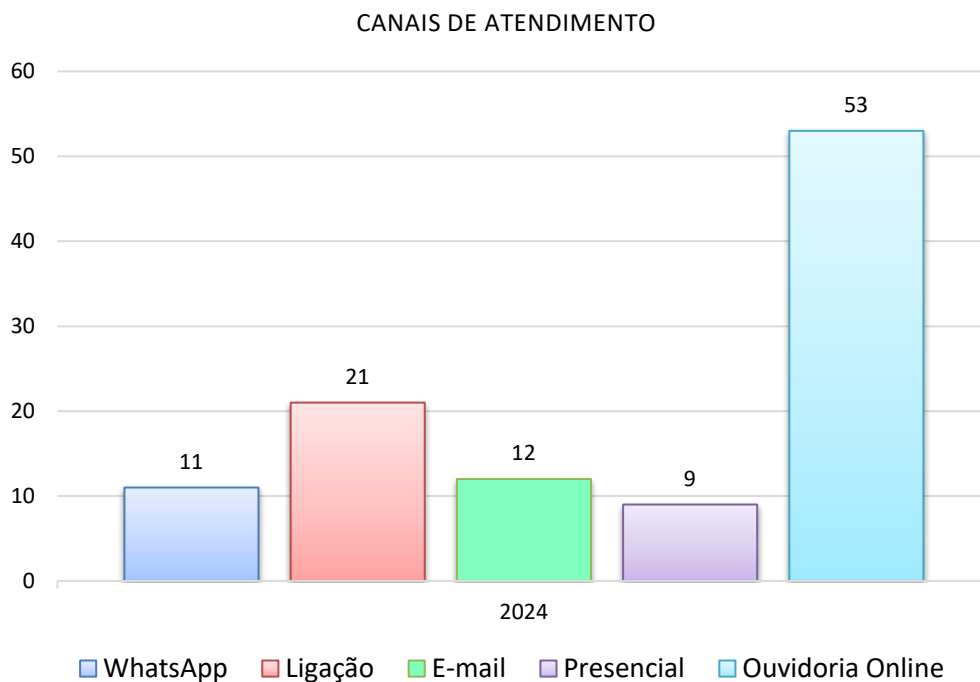
Forma de Identificação



■ Identificada ■ Anonima

5.3. POR CANAIS DE ATENDIMENTO

A ouvidoria recebeu manifestações através de WhatsApp, ligação, e-mail, presencial e online (site) com a quantidade conforme a seguir:





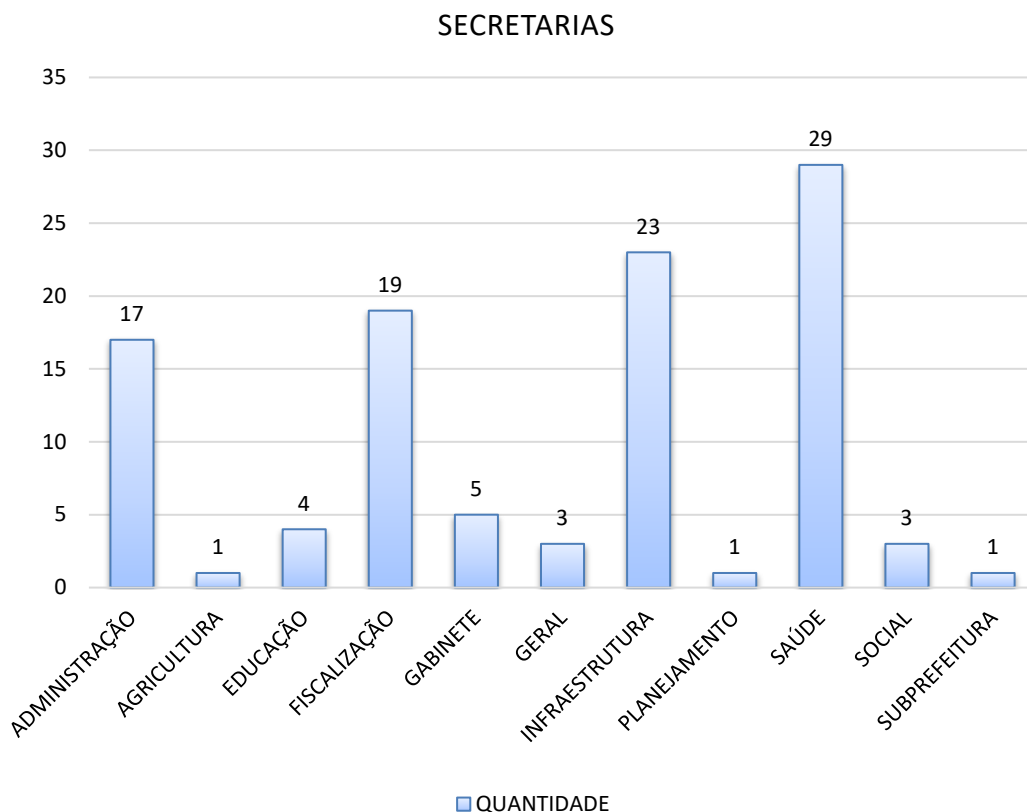
6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Diante da análise dos temas mais recorrentes nas manifestações apresentadas, os tópicos que mais se destacaram foram a falta de atendimento nas Unidades Básicas de Saúde e a má conduta de servidores da saúde municipal, abrangendo desde a conduta dos servidores no atendimento da recepção até a dificuldade de atendimento médico.

Assim como os temas recorrentes que dizem respeito à infraestrutura da cidade, como falta de iluminação pública, a má conduta de servidor, a coleta de lixo, manutenção de estradas, e limpeza de lote.

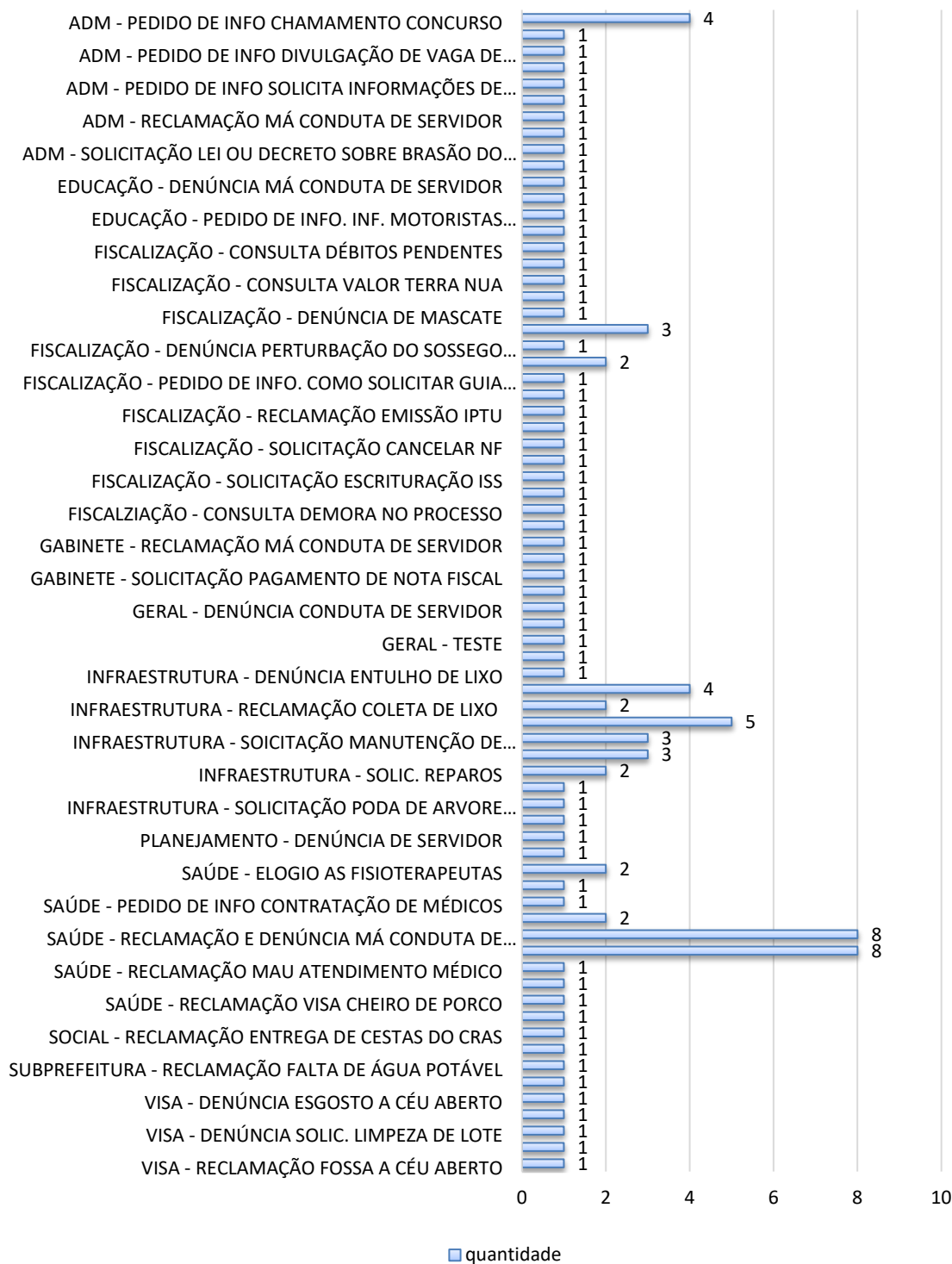
Todas as manifestações a respeito destes temas foram avaliadas e encaminhadas a secretaria competente para ciência e providências.

Abaixo relatório de Manifestações por Secretaria:





RELATÓRIO DE CATEGORIAS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024





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.

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.

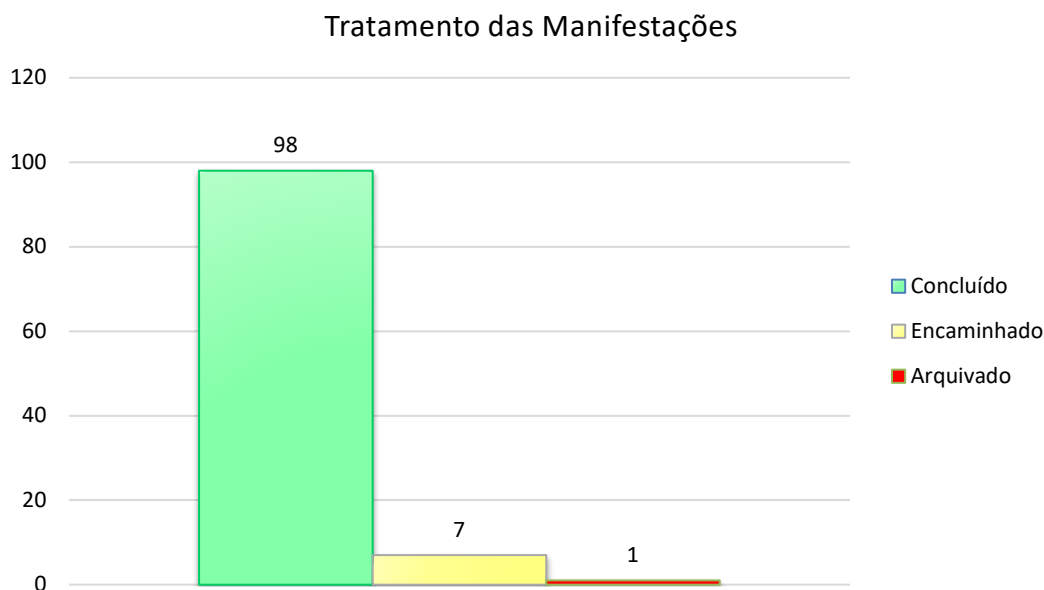


8. PROVIDENCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

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

As comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, são enviadas ao setor da administração pública competente para serem analisadas, observando-se os mínimos indícios de relevância, autoria e materialidade.

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





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

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 Administrativo, devidamente designada para a função, finaliza o presente **Relatório de Gestão Anual de 2024**.

Nobres/MT, 12 de março de 2025.

Thaina Cristina Rodrigues Campos Bueno
Ouvidora Municipal
Portaria Nº 265/2023

Rua Ludgardes Hoffmann Riedi, s/nº., Jardim Paraná,
Paço Municipal, CEP: 78470-000 Nobres - MT
Fone: (65) 3376-4200