

**Prefeitura Municipal de
Nossa Senhora do Livramento-MT
OUVIDORIA MUNICIPAL**



**OUVIDORIA MUNICIPAL DE
NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO
MT**

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - 2022

NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO - MT

ABRIL DE 2023

**Prefeitura Municipal de
Nossa Senhora do Livramento-MT
OUVIDORIA MUNICIPAL**



Ouvidoria Municipal de Nossa Senhora do Livramento - MT

Equipe Técnica

Maykon de Freitas Oliveira
Coordenador da Ouvidoria
Portaria 179/2022

Gestão de 2022

Silmar de Souza Gonçalves
Prefeito Municipal

Thiago Gonçalo L. de Almeida
Vice-Prefeito

Robson Ortiz
Auditor Interno

Jodirce Gonçalves Faria Miranda
Secretária Municipal Administração e Planejamento

Otarci Nunes da Rosa
Secretario Municipal Finanças

Stefanne Carolynne Pereira Silva
Secretária Municipal de Saúde

Maria Auxiliadora da Silva Cunha
Secretária Municipal de Educação, Esporte e Lazer

Airton Conceição de Arruda
Secretário Municipal Desenvolvimento Rural e Meio Ambiente

Paulo Roberto de Figueiredo
Secretário Municipal de Obras e Infraestrutura

José Augênio de Almeida Maciel
Secretário Municipal de Cultura e Turismo

Gonçalina Eva Almeida de Santana
Secretária Municipal de Assistência Social

**Avenida Coronel Botelho, 458 – Cep 78170-000 – Nossa Senhora do Livramento-MT,
Tel (65)99958-6345 | E-mail: ouvidoria@livramento.mt.gov.br**

Sumário

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1. | Introdução..... | 4 |
| 2. | Canais de Comunicação..... | 5 |
| 3. | Quando necessito utilizar a Ouvidoria?..... | 7 |
| 4. | Tipos de Manifestações..... | 8 |
| 5. | Relatório de Gestão..... | 9 |
| 6. | Quantidade de manifestações recebidas:..... | 9 |
| 7. | Análise dos pontos recorrentes..... | 11 |
| 8. | Providências adotadas pela administração..... | 11 |
| 9. | Das Manifestações..... | 12 |
| 10. | Das Atividades Desenvolvidas..... | 14 |
| 11. | Disposições finais e propostas de melhorias..... | 16 |

**Prefeitura Municipal de
Nossa Senhora do Livramento-MT
OUVIDORIA MUNICIPAL**



1. Introdução

No que se trata o art. 14, I e 15 da Lei Federal n.º 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - CDU) e Nota Técnica n.º 2/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - TCE/MT, apresentamos o Relatório Geral Anual 2022 da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento - MT, referente ao período de janeiro a dezembro de 2022.

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

O presente Relatório visa informar 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 e disponibilizado integralmente via internet através do link:

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

Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento-MT OUVIDORIA MUNICIPAL



2. Canais de Comunicação

Informamos que os Canais de Atendimento da Ouvidoria Municipal de Nossa Senhora do Livramento - MT, estão acessíveis através de:

The screenshot shows the website interface for 'Nossa Senhora do Livramento'. At the top, there is a banner for 'LEI ALDIR BLANC' with a button 'CLIQUE AQUI para acessar mais informações'. Below the banner is a navigation menu with items: Notícias, Nossa Cidade, Imprensa, Administração, Publicações, Serviços, and Contato. The main content area is titled 'Acesso Rápido' and contains several quick access links: Portal Transparência Nossa PREVI, Youtube, Facebook, Licitações e Contratos, Emissão de Holerite, Ouvidoria (highlighted with a red box), Setor de Tributos IPTU/ISSQN, and Secretarias. A search bar is located at the top right of the 'Acesso Rápido' section.

a) **On line:** pelo link

<https://ouvidoria.nossasenhoradolivramento.mt.gov.br/Manifestacao/>

- onde o usuário poderá inserir uma nova solicitação:

The screenshot shows the 'Cadastre sua Manifestação' form. It includes the following fields and options:

- Tipo de contato:** Identificado (selected) and Anônimo.
- Tipo de manifestação:** Consulta (selected), Denúncia, Dúvida, Elogio, Reclamação, Solicitação, Sugestão.
- Nome:** Digite seu nome.
- E-mail:** Digite seu e-mail.
- Telefone:** Seu telefone.
- Estado:** Mato Grosso.
- Cidade:** Cuiabá.
- Deseja que a ouvidoria mantenha sigilo sobre a autoria da manifestação?:** Sim (selected) and Não.
- Deseja receber sua resposta através de:** Telefone (selected), E-mail, Fax, Outro.
- Qual?:** Escreva por onde deseja receber.
- Anexo:** Seleccione o seu arquivo. A red banner below states: '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.

Avenida Coronel Botelho, 458 – Cep 78170-000 –Nossa Senhora do Livramento-MT,
Tel (65)99958-6345 | E-mail: ouvidoria@livramento.mt.gov.br

Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento-MT OUVIDORIA MUNICIPAL



- e também **consultar** uma manifestação já cadastrada e poder acompanhar as devidas respostas e/ou soluções:

Consultar Manifestação

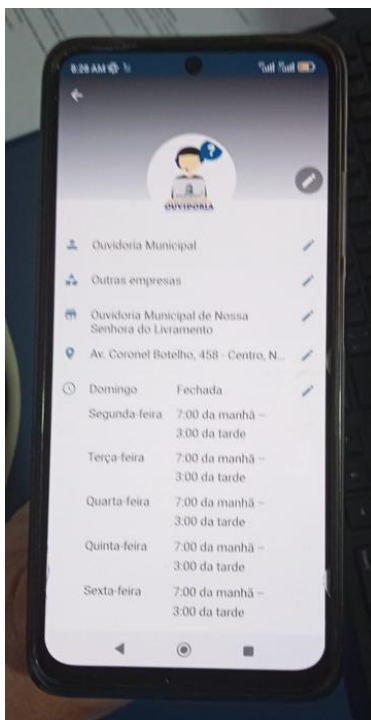
Para obter informações sobre sua solicitação junto a esta Ouvidoria, informe seu código de Atendimento

Código de Atendimento

Esqueceu seu código de atendimento?

Consultar Limpar

b) Telefone: (65) 99958-6345 – WhatsApp.



c) E-mail Institucional:

ouvidoria@nossasenoradolivramento.mt.gov.br

d) Correspondência:

Rua Coronel Botelho - n.º 458, Centro,

Nossa Senhora do Livramento - MT, CEP: 78.170-000

**Avenida Coronel Botelho, 458 – Cep 78170-000 –Nossa Senhora do Livramento-MT,
Tel (65)99958-6345 | E-mail: ouvidoria@livramento.mt.gov.br**

**Prefeitura Municipal de
Nossa Senhora do Livramento-MT
OUVIDORIA MUNICIPAL**



e) Atendimento Presencial:

Rua Coronel Botelho - n.º 458, Centro,
Nossa Senhora do Livramento - MT, CEP: 78.170-000

1.2 Horário de Atendimento

das 07 às 12 horas e das 13 às 15 horas
de Segunda à Sexta-feira

3. Quando necessito utilizar a Ouvidoria?

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

Vale lembrar que na Lei n.º 13.460, em seu Capítulo II, Art. 10 diz:

"... A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterà a identificação do requerente."

Onde em nenhuma hipótese será recusado o recebimento da manifestação, conforme Lei n.º 13.460/2017 em seu Capítulo III, Art. 11.

"...Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público."

**Avenida Coronel Botelho, 458 – Cep 78170-000 –Nossa Senhora do Livramento-MT,
Tel (65)99958-6345 | E-mail: ouvidoria@livramento.mt.gov.br**

4. Tipos de Manifestações

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

5. Relatório de Gestão

Compete as ouvidoras, 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 n.º 13.460/2017).

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

6. Quantidade de manifestações recebidas:

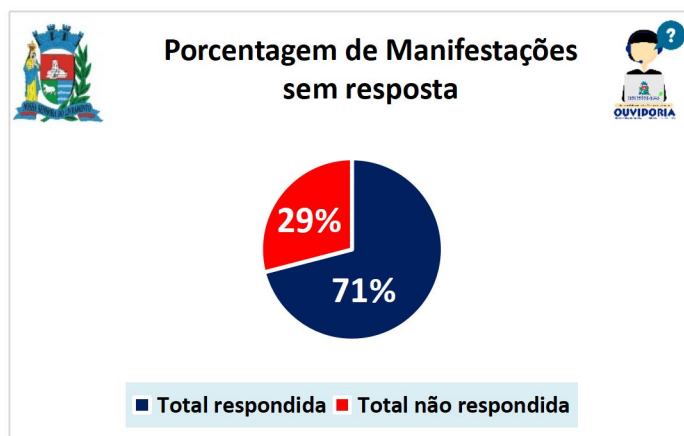
No ano de 2022, período de janeiro a dezembro, foram recebidas no total de 31 Manifestações somado todos os meios, sejam eles, Sistema da Ouvidora, WhatsApp, presencialmente e Ligação.



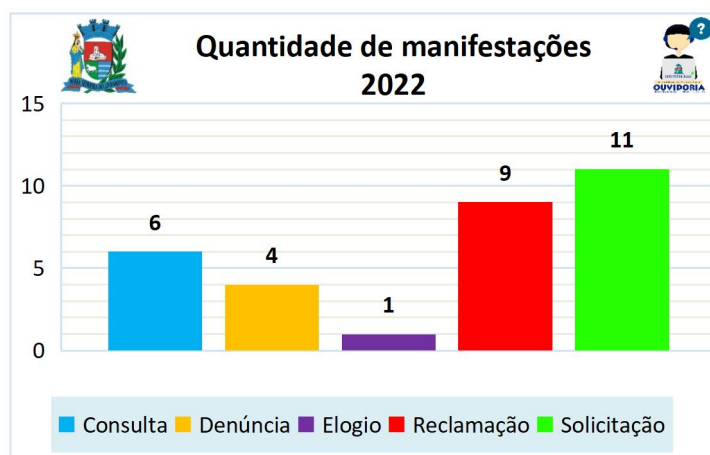
Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento-MT OUVIDORIA MUNICIPAL



Levando em consideração ao número de manifestações recebidas, em todos os meios disponíveis apresentados, totalizaram 31 Manifestações, porém tiveram 9 solicitações do setor de Ouvidoria sem resposta pelo setor a qual foram encaminhadas, conforme gráfico apresentado abaixo, 71% tiveram resposta e 29% não tiveram resposta, levando com conta que as 31 manifestações são de diversos assuntos do tipo Denúncia, Reclamação e Solicitação. Vale lembrar que todas as manifestações apresentadas, foram encaminhadas ao setor referente ao pedido solicitado, vejamos o gráfico abaixo:



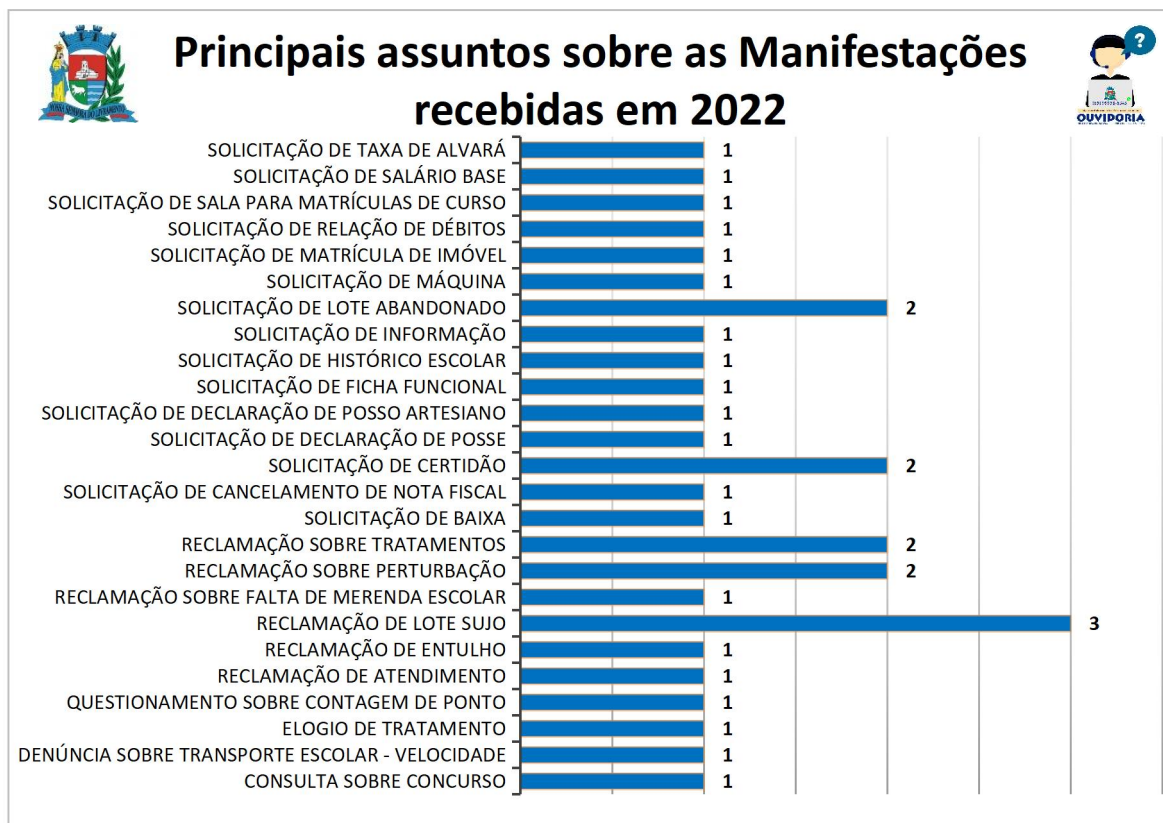
Quanto a quantidade geral de manifestações recebidas durante o período de janeiro a dezembro de 2022, somando as Manifestações do Sistema de Ouvidoria com outros meios de comunicação, WhatsApp, Ligação e Presencialmente, totalizaram 31 Manifestações.



**Avenida Coronel Botelho, 458 – Cep 78170-000 –Nossa Senhora do Livramento-MT,
Tel (65)99958-6345 | E-mail: ouvidoria@livramento.mt.gov.br**

Análise dos pontos recorrentes

Em análise dos pontos recorrentes das solicitações encaminhadas durante o período apresentado, observa-se o ponto crítico quanto aos meios de comunicações entre a Prefeitura Municipal, seus setores e Cidadãos que pretendem ou se interessam em manter contato com a Prefeitura Municipal, ou seja, pessoas que buscam atendimento via telefone ou e-mail, não obtêm resposta, acabam encaminhando para a ouvidoria através do sistema ou pelo WhatsApp, prática que se observa recorrente e até mesmo de forma crescente, abaixo podemos observar, diversas manifestações em que a Ouvidoria Municipal recebeu durante o período de janeiro a dezembro de 2022.



7. Providências adotadas pela administração

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

**Prefeitura Municipal de
Nossa Senhora do Livramento-MT
OUVIDORIA MUNICIPAL**



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

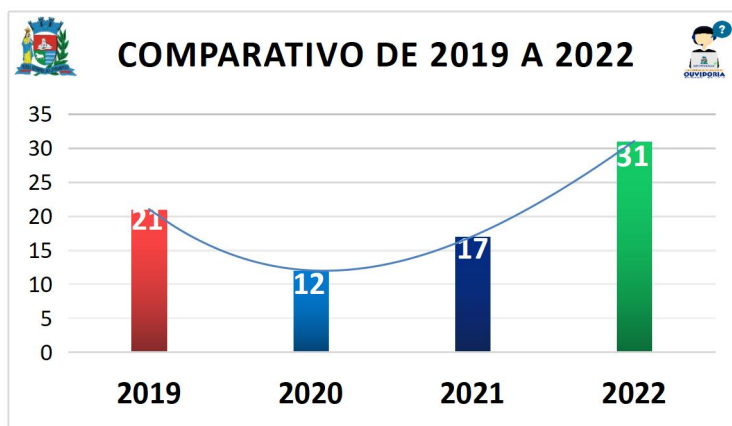
As informações que constituírem Comunicações de Irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao setor da administração pública competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, lembrando que independente da identificação do usuário, seja ele, anônimo, identificado ou em que for pedido sigilo na manifestação, que na Lei n.º 13.460/2017 em seu Capítulo III, Art. 10, parágrafo 1º diz:

" A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação"

Desta forma, registra-se que em todas as manifestações encaminhadas foram devidamente apresentadas as Decisões Administrativas Final com a respectiva Resposta Conclusiva, das quais destacamos as providências adotadas.

8. Das Manifestações

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

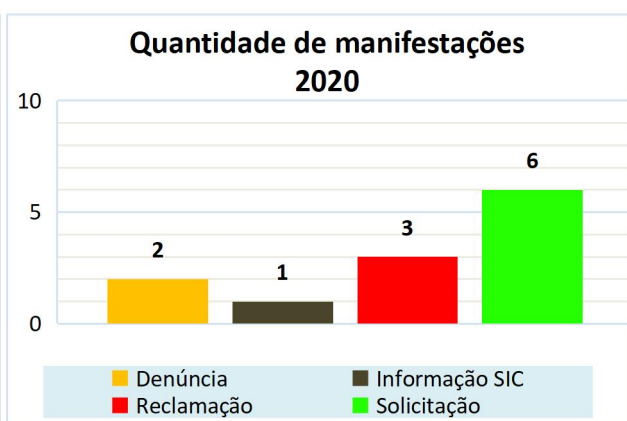
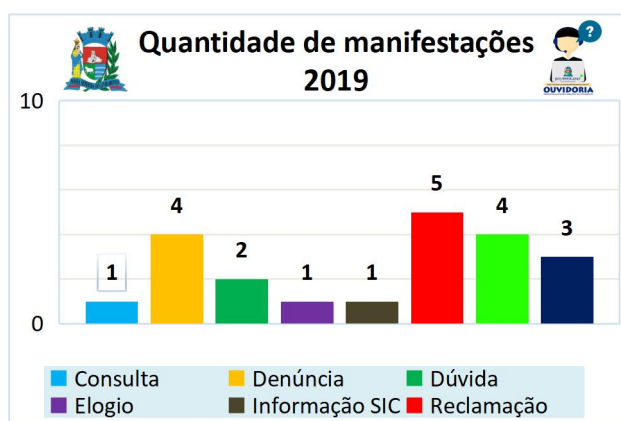
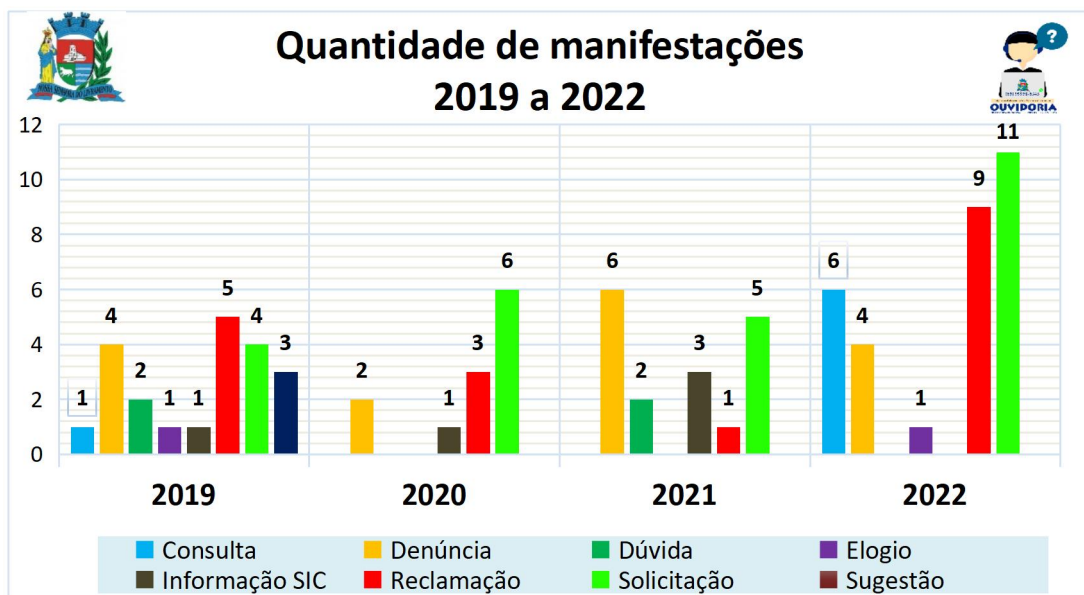


Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento-MT OUVIDORIA MUNICIPAL



Desta forma, fica demonstrado no gráfico acima de que houve **crescimento significativo de 14 manifestações**, referente ao período de 2021 a 2022, ou seja, houve a **promoção de participação do usuário reflexo do aumento de 82,36%** das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal.

Além de promover a participação dos usuários de serviços públicos, podemos destacar a diversidade da demanda em determinado período nos tipos/motivos das manifestações encaminhadas, vejamos abaixo:



Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento-MT OUVIDORIA MUNICIPAL



Das Atividades Desenvolvidas

- No mês de março de 2022, foi enviado para a comunicação da Prefeitura Municipal, uma solicitação através do endereço eletrônico informando para que seja inserido no portal da Prefeitura, um 'Banner' onde contém todas as informações da Ouvidoria Municipal como endereço eletrônico, telefone (WhatsApp) e até mesmo o local de manifestação presencial, vejamos abaixo o 'Banner' em questão.

PREFEITURA MUNICIPAL DE
NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO

OUVIDORIA MUNICIPAL

Ouvidoria é o setor a qual as suas reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou solicitação serão ouvidas.

O preenchimento correto das informações, é de suma importância para darmos o devido encaminhamento e retorno da solicitação.

ouvidoria.nossasenhoradolivramento.mt.gov.br
(65)3351-1200
ouvidoria@livramento.mt.gov.br
(65)99958-6345 | Whatsapp (Segunda à Sexta)
Das 7hs às 15hs

Avenida Coronel Botelho, 458 – Cep 78170-000 – Nossa Senhora do Livramento-MT,
Tel (65)99958-6345 | E-mail: ouvidoria@livramento.mt.gov.br

Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento-MT OUVIDORIA MUNICIPAL



- No mês de agosto de 2022, foi enviado para a comunicação da Prefeitura Municipal uma solicitação através do endereço eletrônico informando para que seja inserido no portal da Prefeitura, outro 'Banner' com informações pertinentes a Ouvidoria e como realizar o acesso, vejamos abaixo o 'Banner' em questão.



- A divulgação do trabalho da Ouvidoria Municipal de Nossa Senhora do Livramento – MT, vem sendo realizado por meio do WhatsApp principal, encaminhando o "banner" principal, porém, quando alguém se direcionar ao setor de Ouvidoria, é disponibilizado um papel impresso em tamanho reduzido, com informações do número principal, bem como passo a passo de como realizar o acesso do Sistema de Ouvidoria, vejamos.



Avenida Coronel Botelho, 458 – Cep 78170-000 –Nossa Senhora do Livramento-MT,
Tel (65)99958-6345 | E-mail: ouvidoria@livramento.mt.gov.br

9. Disposições finais e propostas de melhorias

Em análise dos pontos recorrentes no tópico 7, revela que o ponto mais crítico de todas as manifestações são os meios de comunicações na Prefeitura Municipal e em suas repartições, ou seja, pessoas externas que buscam contato para atendimento interno, não obtêm sucesso na tentativa de contato, onde acabam encaminhando a Ouvidoria para solicitar os devidos contatos, outro ponto relevante que influencia principalmente no pleno atendimento da Ouvidoria Municipal, é que 9 Manifestações não foram respondidas para Ouvidoria Municipal, conforme abaixo.

- *01 manifestação do setor de Engenharia;*
- *01 manifestação da Secretaria de Administração e Planejamento;*
- *02 manifestações da Secretaria de Desenvolvimento Rural e Meio Ambiente;*
- *01 manifestação do setor de Engenharia;*
- *01 manifestação da Secretaria de Obras e Infraestrutura;*
- *02 manifestações da Secretaria de Saúde, e*
- *01 manifestação do setor de Tributos.*

Lembrando que todas as Comunicações Internas da Ouvidoria Municipal, é encaminhada com uma observação de prazo para resposta, **ressaltando que a decisão administrativa será encaminhada ao usuário final no prazo de 30 dias**, prorrogável uma única vez, por igual período, que no Art. 16, do Capítulo IV, da Lei 13.460/2017, diz.

"A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período."

Desta forma, como proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias, **venho PROPOR e/ou SUGERIR ao chefe do Poder**

**Prefeitura Municipal de
Nossa Senhora do Livramento-MT
OUVIDORIA MUNICIPAL**



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 certa prioridade nas respostas que futuramente sejam recebidas.

**Prefeitura Municipal de
Nossa Senhora do Livramento-MT
OUVIDORIA MUNICIPAL**



Por todo exposto, a Ouvidoria Municipal da Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento – MT, através de seu Coordenador da Ouvidoria, servidor efetivo ocupante do cargo de Coordenador da Ouvidoria, devidamente designado para a função, através da portaria 179/2022, publicada no Diário da AMM no dia 14/03/2022, vem à presença de Vossa Excelência para ENCAMINHAR o presente Relatório de Gestão Anual de 2022, de forma consolidada.

É o nosso Relatório.

Atenciosamente,

Nossa Senhora do Livramento – MT, 19 de abril de 2023.

Maykon de Freitas Oliveira
Coordenador da Ouvidoria
Portaria 179/2022