



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



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

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL 2023

NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO - MT

FEVEREIRO DE 2024





**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 2023

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 Carolyne 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**





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



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.....	13
9. Das Manifestações.....	13
10. Das Atividades Desenvolvidas.....	14
11. Disposições finais e propostas de melhorias.....	17





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.nossasenhoraolivramento.mt.gov.br/Relatorio-estatistico/Relatorios-anuais/>





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:

a) **Online**: pelo link

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

- onde o usuário poderá inserir uma nova solicitação:

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

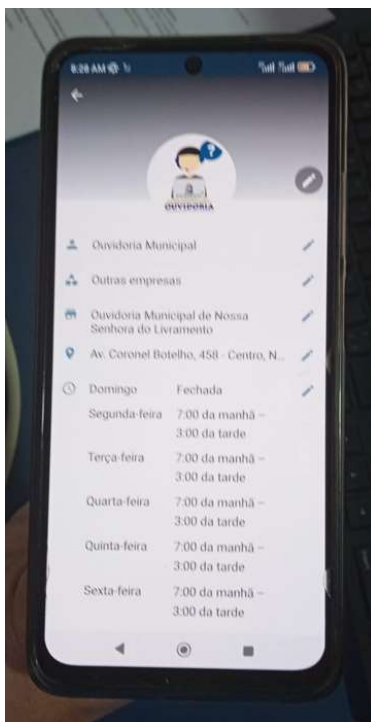
Para obter informações sobre sua solicitação junto a esta Ouvidoria, informe seu código de Atendimento

Código de Atendimento

Esqueceu seu código de atendimento?

Consultar Limpar

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



c) E-mail Institucional:

`ouvidoria@nossasenhoradolivramento.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, porém em 23 de junho de 2023, o Decreto n.º 215/2023, publicado no Diário da AMM, Alterou os artigos 1º e 5º da Instrução Normativa n.º 001-2014, onde ficou a partir desse dia, o horário de atendimento presencial da Ouvidoria Municipal, das 07h:00min às 12h:00min e das 13h00min às 16h00min.

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"

**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**



*termos desta Lei, sob pena de
responsabilidade do agente
público.*

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).

**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



5. Relatório de Gestão

Compete a Ouvidora, 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 n.º 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 2023, período de janeiro a dezembro, foram recebidas no total de 74 Manifestações somado todos os meios, sejam eles, Sistema da Ouvidora, Whatsapp, presencial e Ligação.



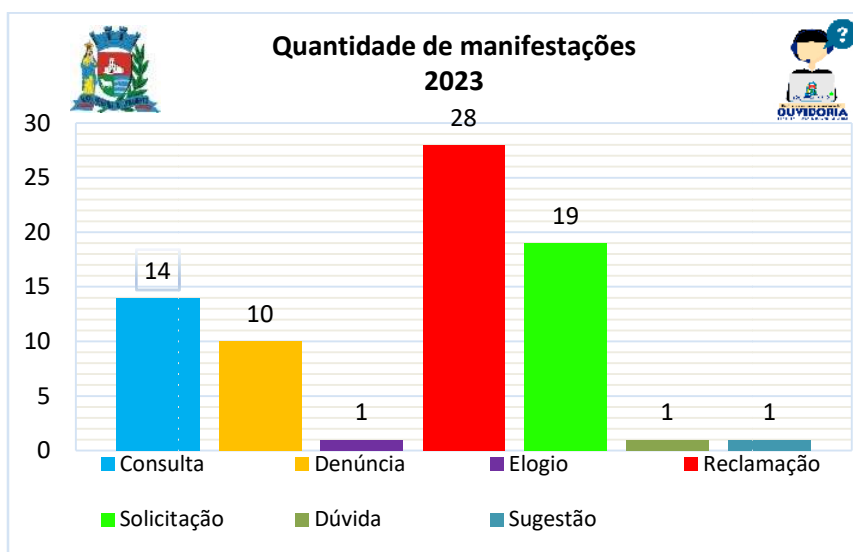


Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento-MT OUVIDORIA MUNICIPAL



Levando em consideração ao número de manifestações recebidas, em todos os meios disponíveis apresentados, totalizaram 74 Manifestações, desse montante, tiveram 19 solicitações sem resposta no primeiro momento, ou seja, encaminhada originalmente ao seu setor, pedindo o respectivo prazo de resposta a ser encaminhada a Ouvidoria Municipal, não tivemos resposta, porém, foi solicitado através de Reiteração de C.I, vale lembrar que todas reiterações de C.I foi encaminhado ao Prefeito Municipal para ciência e pedindo providências quanto a manifestação não respondida. Somente assim, que obtivemos resposta, considerando essas 19 manifestações que foram respondidas somente através de Reiteração de C.I, 2 não teve resposta de forma alguma, **levando com conta que as 74 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.**

Quanto a quantidade geral de manifestações recebidas durante o período de janeiro a dezembro de 2023, somando as Manifestações do Sistema de Ouvidoria com outros meios de comunicação, WhatsApp, Ligação e Presencialmente, totalizaram 74 Manifestações, VEJAMOS NO GRÁFICO ABAIXO:



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

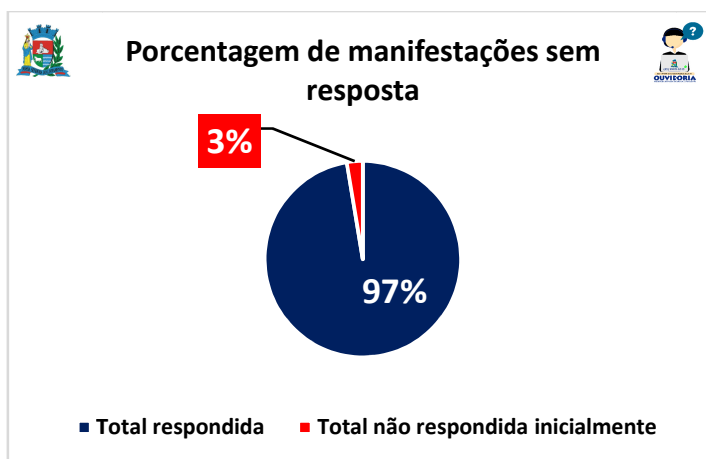




Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento-MT OUVIDORIA MUNICIPAL



Desse montante, duas não houve resposta, mesmo solicitada reiteradamente a C.I originalmente encaminhada ao setor competente, **uma foi encaminhada Originalmente para a Secretaria de Educação, Esporte e Lazer em forma de Reclamação e outra foi encaminhada Originalmente a Secretaria de Administração em forma de Consulta, vale lembrar que houve o conhecimento de cada responsável pela Secretaria em que foi encaminhada a manifestação, porém não chegou a ouvidoria nenhuma resposta.**



7. Análise dos Pontos Recorrentes:

Em análise dos pontos recorrentes das solicitações encaminhadas durante o período apresentado, observa-se 3 pontos recorrentes, são eles: **06 reclamações de lotes abandonados, 05 Reclamações de Atendimento ao público, houve também 4 Reclamação/Denúncia em relação ao Transporte Escolar.**

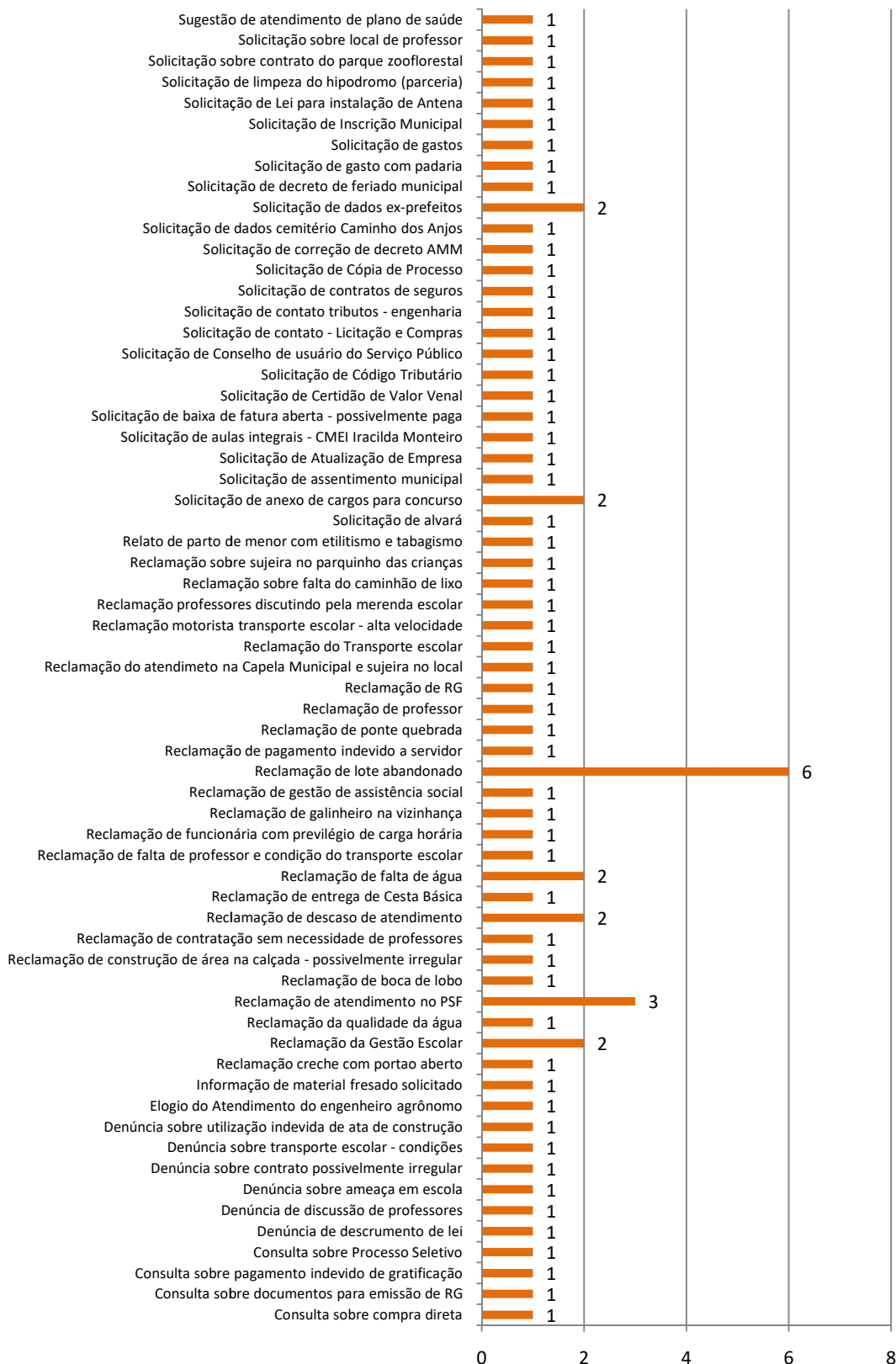




Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento-MT OUVIDORIA MUNICIPAL



Principais assuntos sobre as Manifestações recebidas em 2023





Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento-MT OUVIDORIA MUNICIPAL



8. 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.

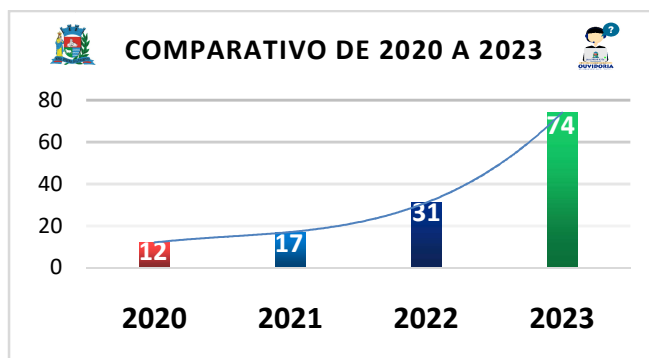
As informações que constituírem Comunicações de Irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao setor da administração pública competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, lembrando que independente da identificação do usuário, seja ele, anônimo, identificado quem 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"

Se tratando das providências adotadas pela administração, todas manifestações foram tratadas pelo seu setor responsável em que a recebeu encaminhamento da Ouvidoria Municipal, somente 2 manifestações citadas no tópico 6 não tiveram o devido tratamento pelo seu setor, a qual foi destinado.

9. 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:



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



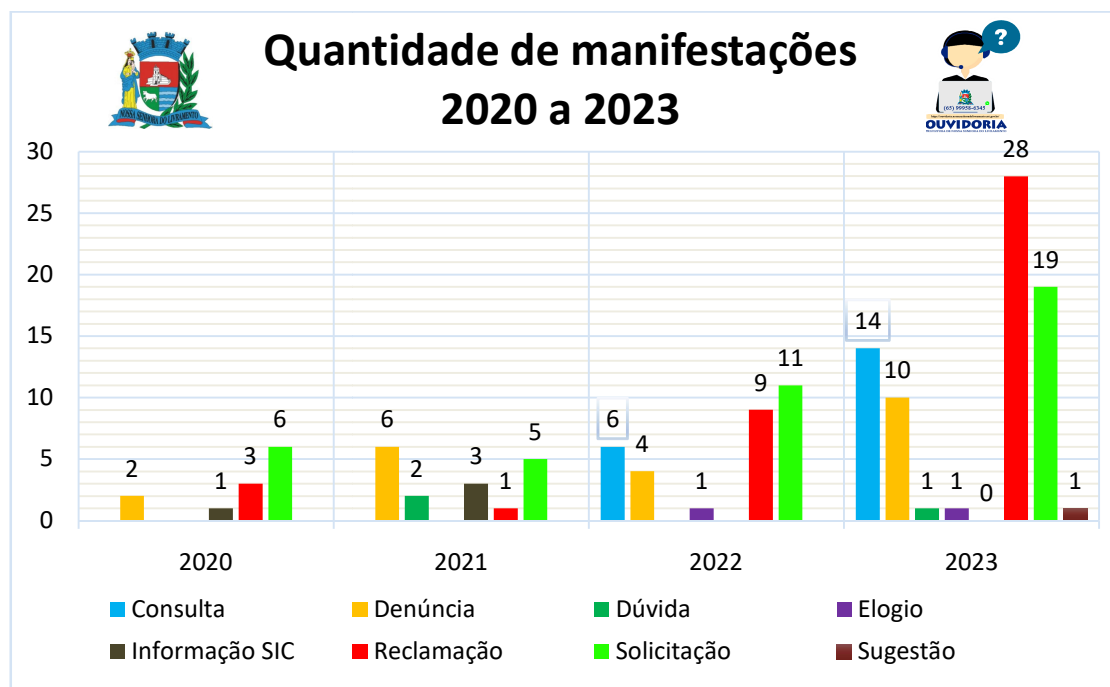


Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento-MT OUVIDORIA MUNICIPAL



Desta forma, fica demonstrado no gráfico acima de que houve **crescimento significativo de 43 manifestações**, referente ao período de 2022 a 2023, ou seja, houve a **promoção de participação do usuário reflexo do aumento de 238%** 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:



10. Das Atividades Desenvolvidas

- 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

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





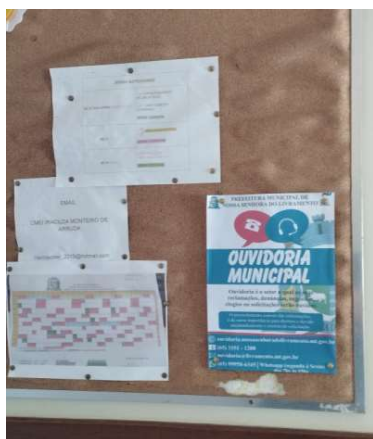
Prefeitura Municipal de Nossa Senhora do Livramento-MT OUVIDORIA MUNICIPAL



informações do número principal, bem como passo a passo de como realizar o acesso do Sistema de Ouvidoria, vejamos:



- Durante o ano de 2023, foi disponibilizado, um "Banner" onde contém todas as informações da Ouvidoria Municipal como endereço eletrônico, telefone (WhatsApp) e até mesmo o local de manifestação presencial, que foi inserido em local visível aos Pais e/ou Alunos, nos locais: **E.M Prof.^a Délia Galdina Duarte -sede e CMEI Iracilda Monteiro de Arruda - Sede**, vejamos o "banner" em questão:



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



- Durante todo o período de 2023, disponibilizado também, na entrada principal da Prefeitura Municipal o “Banner” contendo as informações de acesso a Ouvidoria, vejamos:



- No dia 08 de novembro de 2023, foi realizado in loco, no Transporte Escolar compartilhado com a Rede Estadual, o folheto aos alunos a ser entregue para seus pais e/ou responsáveis, vejamos:



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



11. Disposições finais e propostas de melhorias

Em análise dos pontos recorrentes no tópico 7, em primeiro lugar fica reclamação de lotes abandonados no município com 6 manifestações, em segundo lugar com 5 manifestações, fica reclamação do atendimento ao usuário 3 manifestações desse teor somente no PSF, em terceiro lugar com 4 Reclamações/Denúncias, fica sobre o Transporte Escolar. Outro ponto relevante que influencia principalmente no pleno atendimento da Ouvidoria Municipal, é que dentre as 74 manifestações, 19 não foram respondidas no prazo estabelecido pela Ouvidoria, encaminhada diretamente a Secretaria, tendo que a Ouvidoria fazer uma Reiteração ao Prefeito Municipal para que tome conhecimento da falta de resposta, somente assim é que chegou uma resposta a Ouvidoria, porém 2 destas Manifestações não foram respondidas para Ouvidoria Municipal, conforme abaixo.

- ***01 manifestação destinada a Secretaria de Educação, Esporte e Lazer e***
- ***01 manifestação destinada a Secretaria de Administração e Planejamento com cópia para Recursos Humanos, Prefeito Municipal e Controle Interno;***

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."

**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**



Desta forma, como proposta de aperfeiçoamento e sugestão de 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. CONSIDERANDO TAMBÉM A SEGURANÇA DOS ALUNOS DA REDE DE ENSINO QUE UTILIZAM O TRANSPORTE ESCOLAR, POSSA SER REALIZADA COM MAIS FREQUÊNCIA UMA VISTORIA NA CONDIÇÃO DOS VEÍCULOS UTILIZADOS NO TRANSPORTE ESCOLAR.**

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 2023, de forma consolidada.

É o nosso Relatório.

Atenciosamente,

Nossa Senhora do Livramento - MT, 08 de fevereiro de 2024.

Maykon de Freitas Oliveira
Coordenador da Ouvidoria
Portaria 179/2022

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



MUNICÍPIO DE NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO

RUA AV CORONEL BOTELHO, Nº 458 - CENTRO - CNPJ: 03.507.514/0001-26

NOSSA SENHORA DO LIVRAMENTO/MT - CEP 78.170-000

FONE: (65) 3351-1191



CÓDIGO DE ACESSO

0110404590714EB2B4794579561D6EF1

VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS

Este documento foi assinado digitalmente/eletronicamente pelos seguintes signatários nas datas indicadas

Para verificar a validade das assinaturas acesse o link abaixo

<https://nossasenhoralivramento.flowdocs.com.br/public/assinaturas/0110404590714EB2B4794579561D6EF1>