



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO EXERCÍCIO 2023

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município - OGM apresenta o Relatório Anual de Gestão contendo os resultados referentes ao exercício do ano de 2023, em cumprimento ao que estabelece o art. 14, inciso II, e o art. 15 da Lei nº 13.460/2017.

A OGM é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona junto a Controladoria Geral do Município, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, elogios, consulta e dúvidas, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

O Ouvidor Municipal iniciou suas atividades no dia 04 de setembro de 2023, nomeada através da Portaria nº 381/2023.

1. OBJETIVO

O objetivo deste relatório é apresentar dados e informações sobre as manifestações recebidas por meio dos canais disponíveis no site da Prefeitura Municipal de Nova Guarita – MT, onde constará a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos durante o ano de 2023. Dessa forma, podendo ser analisado quais foram os tipos de manifestação mais requisitadas e fazer um comparativo de um ano para o outro.

Segundo art. 14 inciso II, da Lei 13.460/2017, com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- 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.

Art. 15, o relatório de gestão de que trata o inciso II deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

- Ouvidoria Online
- E-mail
- Telefone/WhatsApp
- Presencial no Órgão

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio da Ouvidoria Online, plataforma integrada de ouvidoria ao qual está vinculada ao endereço eletrônico: ouvidoria@novaguarita.mt.gov.br.



3. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação de determinado serviço.
- **Sugestão:** Propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- **Elogio:** Manifestação de satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- **Solicitação:** Requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- **Denúncia:** É o que indica a prática de irregularidade ou ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos competentes para resolução.
- **Dúvida:** Demonstração de dúvida referente a algum serviço público prestado.
- **Consulta:** Pedido de opinião especializada; ação de solicitar informações sobre algum assunto.

4. RELATÓRIOS

As manifestações recebidas pelos canais de manifestação da OGM são consolidadas em dados para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos críticos da gestão.

A OGM de Nova Guarita – MT, se dispõe de alguns canais de recebimento de Manifestações, conforme citado no item 2, porém o mais comum é a Ouvidoria Online. Segue abaixo o **gráfico 1** com o demonstrativo das quantidades divididas por tipo de manifestação que foram recebidas através da **Ouvidoria Online** do site: ouvidoria.novaguarita.mt.gov.br.

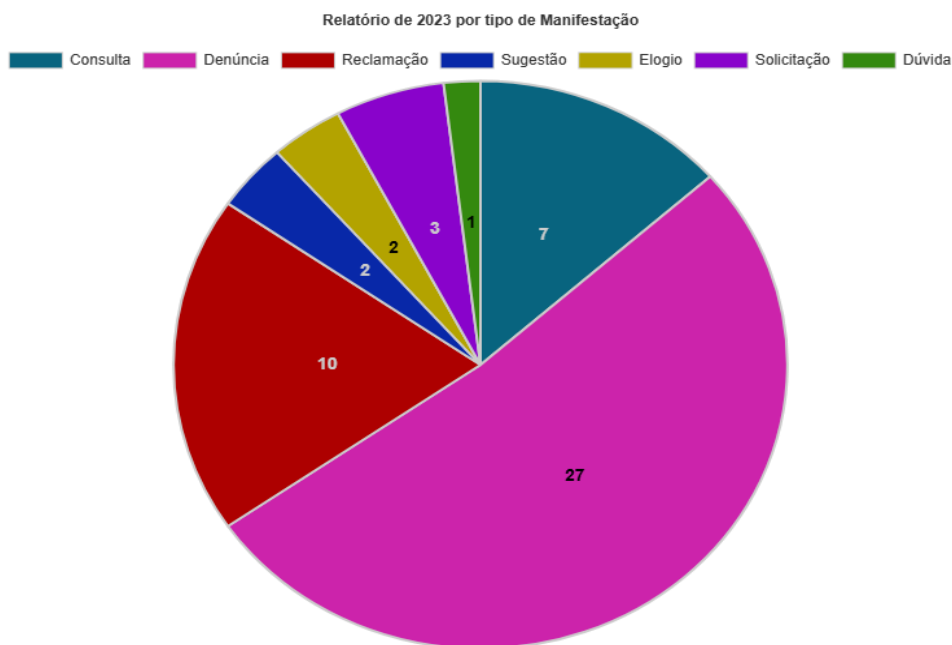


Gráfico 1. Total de manifestações emitido da Ouvidoria Online.



No **Gráfico 2**, pode ser visualizado a situação das manifestações registradas através da Ouvidoria Online no ano de 2023. Sendo estes 98,1% foram concluídas e 1,9% em análise.

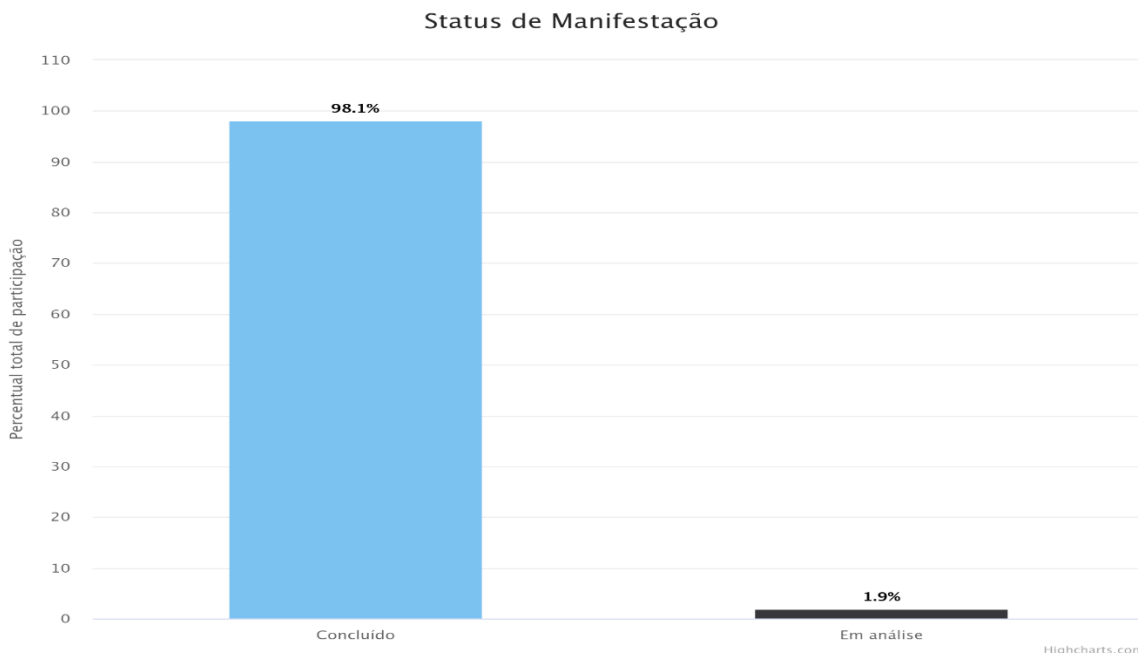


Gráfico 2. Status das Manifestações recebidas durante o exercício de 2023, na Ouvidoria Online.

No **Gráfico 3**, abaixo, pode ser visualizado que a grande maioria dos acessos se deu pela Página da Ouvidoria Online, com um total de 52 manifestações registradas; seguida pelo Telefone/WhatsApp, com um total de 10, E-mail com 04 registros, e Pessoalmente no Órgão com nenhuma Manifestação anotada.

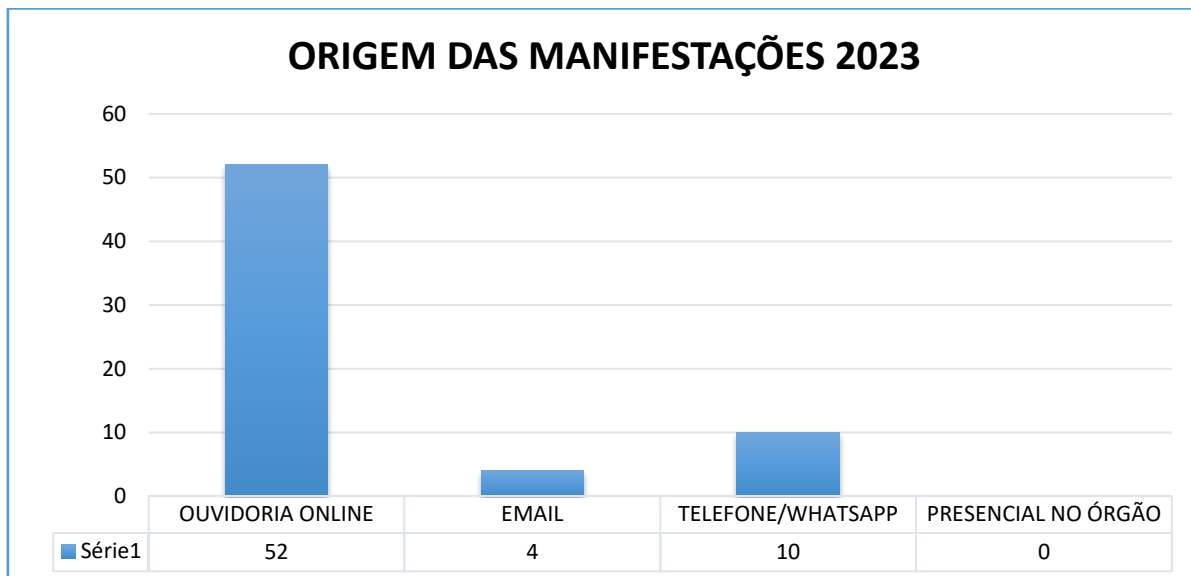


Gráfico 3. Demonstração da origem das Manifestações recebidas.

5. DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria Municipal registrou um total de 66 manifestações, que se deram, em sua maior parte, através da Ouvidoria Online.



Os assuntos mais recorrentes nas manifestações foram no sentido de que o município precisa melhorar determinados serviços públicos oferecidos aos munícipes. Outras manifestações recorrentes estavam relacionadas aos serviços prestados no município, denúncias referentes aos serviços servidores, atendimento ao cidadão, e dentre elas reclamações a respeito do transporte de alunos das escolas municipais. Todas as demandas foram encaminhadas aos setores competentes, que dentro do possível deram prosseguimento necessário para que o atendimento às manifestações fosse respondido.

Diante disso, a Administração Pública buscou tomar as providências necessárias para solucionar as manifestações apresentadas, encaminhando e respondendo as demandas recebidas para que assim os munícipes tivessem os melhores resultados.

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor solução e forma de tratá-las. Sendo averiguadas para comprovação e veracidade ou não dos fatos descritos ou até mesmo esclarecimento dos mesmos.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando os resultados de 2023, observa-se que os canais para o atendimento da Ouvidoria Municipal, tais como Site Oficial – Ouvidoria Online, E-mail, Telefone/WhatsApp e Presencial, são eficientes para que o cidadão tenha fácil acesso ao serviço. A Ouvidoria Municipal de Nova Guarita - MT vem trabalhando para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão que utiliza o serviço junto a gestão e busca melhorias para um melhor atendimento no ano de 2024.

É através das manifestações e pedidos de informação recebidos que é possível identificar pontos vulneráveis no atendimento ao usuário, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das questões com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Nova Guarita – MT, 10 de Janeiro de 2024.

Tatiane Trevisol
Ouvidor Geral do Município