



**Prefeitura Municipal de Nova monte Verde - MT**

**Sistema de Ouvidoria- Sov**

**Ouvidoria Municipal**

**Relatório de Gestão Anual- 2023**

## Relatórios de Ouvidoria



**Nova Monte Verde - Fevereiro de 2024**

Nova Monte Verde /MT, CEP: 78 539-000

[ouvidoria@novamonteverde.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@novamonteverde.mt.gov.br)  
(66) 3597-2827

**Ouvidoria do Poder Executivo Municipal**

Equipe Técnica

**Regina Celia Werle**

Ouvidor Municipal

**Gestão de 2023**

**Edemilson Marino dos Santos**

Prefeito Municipal

**Zenilda Alves dos Santos**

Vice-Prefeita

**Luciano Rogério Cordeiro**

Secretário Municipal de Gestão,  
Planejamento e Administração

**Alice Bolduan do Nascimento**

Secretaria Municipal de Finanças

**Joane Moreira de Jesus dos Santos**

Secretaria Municipal de  
Assistência Social

**Flávia Martins Correa**

Secretária Municipal de Saúde

**Anderson Christem Temfem**

Secretário Municipal de Educação,  
Cultura, Esporte e Lazer

**Adriano Maller**

Secretário Municipal de Agricultura e meio Ambiente.

**Devanir dos Santos Ouvernei**

Secretário Municipal de Obras.

Em atendimento ao art. 14, II e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos - CDU) e Nota Técnica nº 2/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso - TCE/MT, apresentamos o **Relatório Geral da Ouvidoria** da Prefeitura Municipal de Nova Monte Verde - MT, referente ao período de **janeiro a dezembro de 2023**.

Relatório indicará 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 (Prefeito Municipal) e disponibilizado integralmente na internet.

## Canais de Comunicação

Informa-se que os **Canais de Atendimento** da Ouvidoria Municipal de Nova Monte Verde - MT podem ser acessados através de:



a) **On line** através do link <https://www.novamonteverde.mt.gov.br/Manifestacao/>

- onde o usuário poderá **consultar** uma manifestação já cadastrada:

**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?](#)

- ou **cadastrar nova** manifestação:

**Cadastre sua Manifestação**

Tipo de contato  
 Identificado  Anônimo

Tipo de manifestação  
 Consulta  Denúncia  Dúvida  Elogio  Reclamação  Solicitação  Sugestão

Nome  E-mail  Telefone

Estado  Cidade  Deseja que a ouvidoria mantenha sigilo sobre a autoria da manifestação?  
 Sim  Não

Deseja receber sua resposta através de  
 Telefone  E-mail  Fax  Outro  Qual?

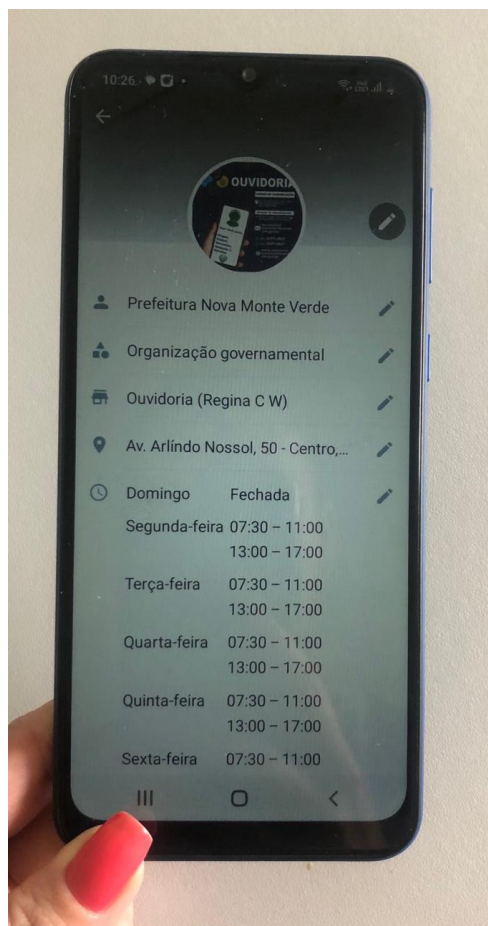
Anexo

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

Este sistema é protegido pelo reCaptcha e está sujeito à Política de Privacidade e aos Termos de Uso do Google.

b) Telefone: **(66) 3597-2827 – WhatsApp.**



c) **E-mail Institucional:**



[ouvidoria@novamonteverde.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@novamonteverde.mt.gov.br)

d) **Correspondência:**



Rua: Arlindo Nossol n° 74, Centro.  
Nova Monte Verde - MT, CEP: 78.593-000

e) Atendimento **Presencial:**



Rua: Arlindo Nossol - N° 74, Centro.  
Nova Monte Verde - MT  
(na sala da Ouvidoria Geral do Município)

## Horário de Atendimento



das 07:30 às 11:00 horas e das 13:00 às 17:00 horas  
de Segunda à Sexta-feira

## "quando?" e "como?" 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.

Através dos meios comunicativos:

<https://www.novamonteverde.mt.gov.br>



## **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 ideia 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).

<https://www.novamonteverde.mt.gov.br>



## **DA BASE LEGAL**

Da Lei de Criação da Ouvidoria

- **LEI N° 652, DE 2014** - Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Nova Monte Verde e dá outras providências.

## **Decreto de Regulamentação das Atividades**

No que se refere a regulamentação das atividades, cumpre informa que o **DECRETO MUNICIPAL n° 093 de 29 de maio de 2017** dispôs sobre a "REGULAMENTAÇÃO LEI FEDERAL N° 13.460/2017 QUE TRATA SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL DE NOVA MONTE VERDE - MT E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS."

## **RELATÓRIO DE GESTÃO**

### **Conceito e Base Legal**

Compete as ouvidorias, com vistas à realização de seus objetivos, elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações acerca das manifestações encaminhadas por



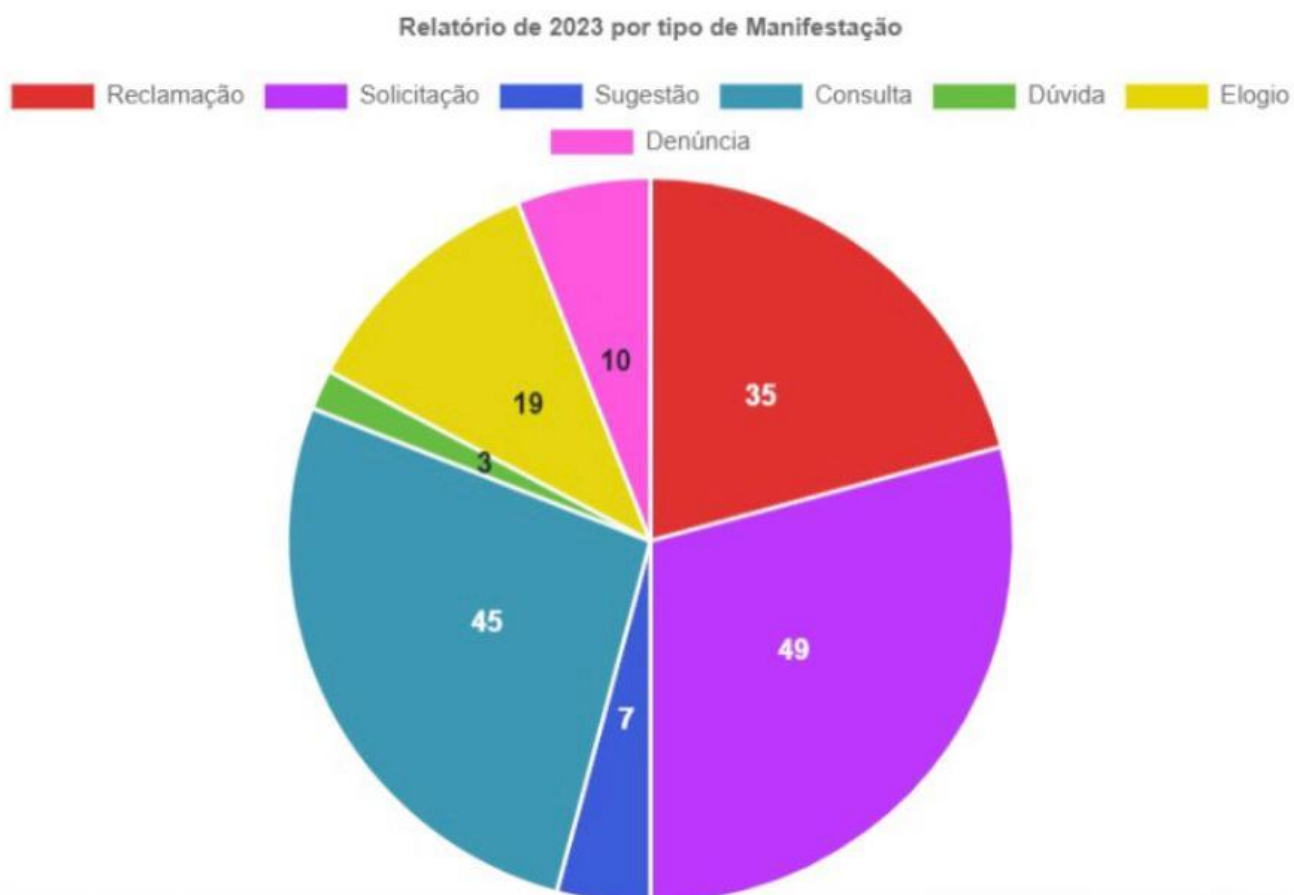
usuários de serviços públicos, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (art. 14, I da Lei nº 13.460/2017).

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

**Quantidade de manifestações recebidas: (167 manifestações)**

### Relatório de 2023 por tipo de Manifestação



### Análise dos pontos recorrentes

Para melhor análise dos pontos recorrentes, iremos destacar abaixo o ranking das manifestações mais encaminhadas durante o período, quais sejam:

1º) **Educação - Falta de bebedor** (05 manifestações)

2º) **Saúde - Atendimento ao Público e Atendimento Médico** (59 manifestações)

3º) **Tributação - ISSQN e Alvará** (32 manifestações)

4º) **Obras - Iluminação Pública e Limpeza urbana** (71 manifestações)

### **Providências adotadas pela administração**

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

Cumprе informar que a Decisão Administrativa Final é o ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

Já a Resposta Conclusiva da Denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados.

Sendo que a Resposta Conclusiva da Reclamação conterá 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.

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 seguintes providências adotadas pela administração:

**230831161308869** - Bom dia! Gostaria de solicitar a troca de lâmpada, na rua Clementina Nossol Cordioli, entre os loteamentos Almeida Prado 03. Nova Monte Verde-MT.



**230831160838299** - Gostaria de registrar uma Reclamação referente ao atendimento recebido na data de ontem (30/05/2023) na UMS Ignacio Konopka. Queria fazer uma reclamação, ontem fui consultar depois das 13:00h da tarde, no hospital a enfermeira invés de me atender na triagem ficou no celular, eu com dor de cabeça e vômito, querendo ter uma melhora. Acho que deveria ser proibido uso de celular lá no Hospital.



**MUNICÍPIO DE NOVA MONTE VERDE**  
**ESTADO DE MATO GROSSO**  
 CNPJ: 37.465.556/0001-63

---

**COMUNICAÇÃO INTERNA Nº 011/2023**

De: Ouvidoria Municipal		Data: 30 de Maio de 2023	
Responsável: Regina Célia Werle			
Nome do Responsável: Flávia Martins Correa			

<input type="checkbox"/> Anexar ao Processo	<input type="checkbox"/> Autorizar	<input type="checkbox"/> Encaminhar	<input checked="" type="checkbox"/> x	Para Conhecimento
<input type="checkbox"/> Anotar e Arquivar	<input type="checkbox"/> Comentar	<input type="checkbox"/> Espera seu chamado		Para Informar
<input type="checkbox"/> Anotar e Devolver	<input type="checkbox"/> Como Dissolvido	<input type="checkbox"/> Falar-me	<input checked="" type="checkbox"/> X	Providências
<input type="checkbox"/> Aprovar	<input type="checkbox"/> Como Solicitado	<input type="checkbox"/> Ligou		Confirmar
<input type="checkbox"/> Assinar	<input type="checkbox"/> Conterir	<input type="checkbox"/> Minuta		

Ao responsável,

Ao tempo em que cumprimento, sirvo-me do presente para encaminhar a manifestação recebida e-mail da Ouvidoria.

Ao tempo em que cumprimento, sirvo-me do presente para encaminhar a manifestação recebido pelo whatsapp de forma anônima pela plataforma desta Ouvidoria na data 30/05/2023

Queria fazer uma reclamação, ontem fui consultar depois das 13:00h da tarde no hospital a enfermeira invés de me atender ficou no celular eu com dor de cabeça e vomitou querendo ter uma melhora logo pós passei domingo todo mal. Acho que deveria ser proibido uso de celular lá no Hospital.

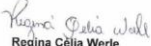
A paciente relatou que passou muito mal no domingo e que deixou para ir na segunda no Hospital. Sugeri a ela que em casos de emergências ela poderia acionar a ambulância. E ela me respondeu:

Vou nada a técnica escutou o telefone toca ainda falou q não ia atender não ia se matar de trabalhar, e se tratando da mesma técnica que estava no celular ouvindo áudio enquanto ela estava sentada aguardando a triagem.

Relatou ainda que uma não colabora com a outra, por isso não vai pra frente e que mora a mais de trinta anos aqui e certas coisas nunca muda.

*Aproveitando Ensaio A Ouvidoria Parabeniza O Secretaria De Saúde E Toda Equipe Pelo Excelente Trabalho Que Vem Prestando Ao Município.*


Sendo só o que apresenta para o momento, reitero votos de elevada estima e distinto apreço.



**Regina Célia Werle**  
 Ouvidor do município  
 PORTARIA 228/2021

*Recbto  
30/05/23  
me Luiza*

Av. Mato Grosso, 51, Centro, Pqgo Municipal,  
 CEP: 78593-000 - Fone: (66) 3397-2800 Fax:  
 3397-2811  
 e-mail: prefeitura@novamonteverde.mt.gov.br  
 www.novamonteverde.mt.gov.br





**MUNICÍPIO DE NOVA MONTE VERDE**  
**ESTADO DE MATO GROSSO**

CNPJ: 37.465.556/0001-63

Nova Monte Verde-MT, 15 de junho de 2023.

OF/SMS/PMNMV. Nº 160/2023

**Ilma Senhora,**  
**Regina Céila Werle**  
Ouvidora Municipal

**Assunto:** Resposta referente a Comunicação Interna nº 011/2023/Ouvidoria Municipal

Prezada Ouvidora,

Cumprimentando cordial e respeitosamente vimos, por meio do presente, informar-lhe que foi apurado a denúncia em questão identificado o profissional que realizou o atendimento naquele dia, o que acabou ocasionando uma situação indelicada, a Gerente da Unidade Mista Sra. Milene Regina de Azevedo advertiu verbalmente a colaboradora para que mudasse seu comportamento, realizasse os atendimentos com eficácia e que evitasse o uso de celular durante os atendimentos, pediu a servidora a ajustar-se as normas e diretrizes pertinentes a sua função e cargo, e caso haja reincidência será penalizada conforme prevê a Lei.

Sendo o que temos para o momento, contamos com a compreensão e externamos-lhes considerações.

Atenciosamente,

  
Flávia Martins Corrêa  
Secretária de Saúde do Município  
Decreto 002/2023

Av. Mato Grosso, 51, Centro, Paço Municipal,  
CEP: 78593-000 - Fone: (68) 3597-2800 Fax.:  
3597-2811  
e-mail: prefeitura@novamonteverde.mt.gov.br  
www.novamonteverde.mt.gov.br



## Proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias

No que se refere a **saúde - Conduta da Servidora**, temos que ressaltar que os servidores que compõem a Secretaria Municipal de saúde, tem sempre orientação, e reuniões para aperfeiçoar o atendimento.

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 sempre oferecer capacitação e regras a serem cumpridas.

E ainda, no que se refere a conduta de servidores, haveria a necessidade de **RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS**, com métodos de resolução entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, observados os seguintes princípios da empatia, imparcialidade, isonomia entre as partes, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, boa-fé, proporcionalidade entre meios e fins e respeito à ordem pública e às leis vigentes.

Em relação as manifestações sobre **Saúde - Atendimento ao Público e Atendimento Médico**, percebe-se que falta a população ter o conhecimento dos procedimentos de triagem e atendimentos prioritários na unidade de saúde, bem como, a abordagem (desde a recepção) de forma "**humanitária e acolhedora**" ao paciente já fragilizado que busca atendimento médico.

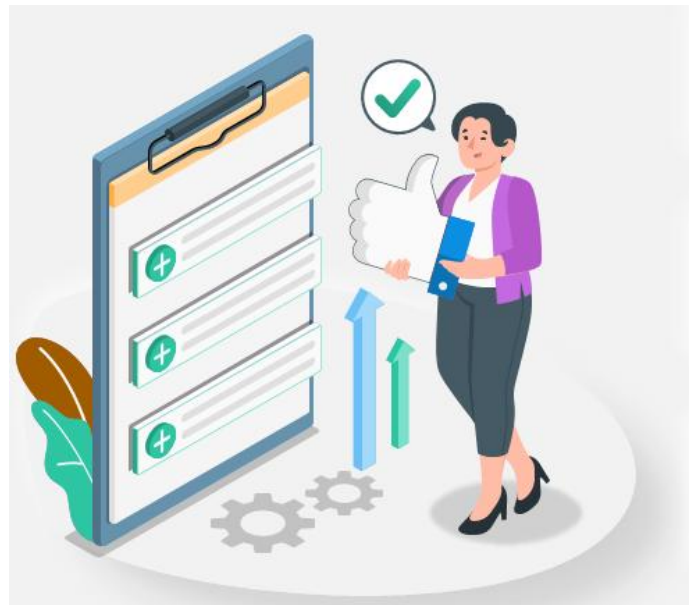


Desta forma, como proposta de aperfeiçoamento e sugestão de melhorias, venho **PROPOR e/ou SUGERIR** ao chefe do Poder Executivo que tome providências no sentido de promover ampla divulgação dos locais e critérios usados para o atendimento nas unidades de saúde, desde já, realizar capacitação e treinamento de toda equipe de atendimento (desde a recepcionista até o médico) acerca da forma de abordagem do usuário paciente.

As manifestações sobre **Administração - Solicitação de issqn e Alvará** alcançou número relevante de encaminhamentos, o que também merece seja observado pelo poder público.

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 divulgar interna e externamente a gestão de que a Ouvidoria é o canal que irá fornecer acesso a essa informação/documento, assegurando o direito do requerente ou de seu representante, resguardando a gestão de qualquer apontamento acerca das determinações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados LGPD e Lei de Acesso à Informação LAI.

Devemos destacar a importância de se ter acesso as informações e documentos públicos emitidos no setor de **Tributação - ISSQN e Alvará** que é de onde detém a arrecadação que faz girar toda máquina pública. 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 determinar ao Setor de Tributos o compartilhamento de informações e documentos que facilitem o acesso do contribuinte, sendo amplamente divulgado nas redes sociais e canais institucionais a forma e meio pelo qual acessar os produtos disponíveis pela tributação municipal (exemplo: cartilha de fácil compreensão ensinando o passo a passo para emissão de documentos etc ...).



É notório que as demandas referentes a **Obras - Iluminação Pública e Limpeza urbana** sempre estão se renovando diária ou semanalmente, porém são políticas públicas complementares relevantes para a população, bem como, interligada as demais áreas tais como a segurança, lazer, saúde etc ... 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 divulgar as ações desempenhadas pelo poder público acerca do atendimento dessas políticas públicas, bem como, realizar **planejamento na aquisição** visando manter estoque necessário (reserva) para manutenção da iluminação de forma imediata, e ainda, tornar público aos usuários o **cronograma de ações com horários, datas e locais** que estarão prestando serviço de recolhimento do lixo domiciliar de pequena e grande escala.

## Considerações Finais

## Das atribuições precípuas

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:

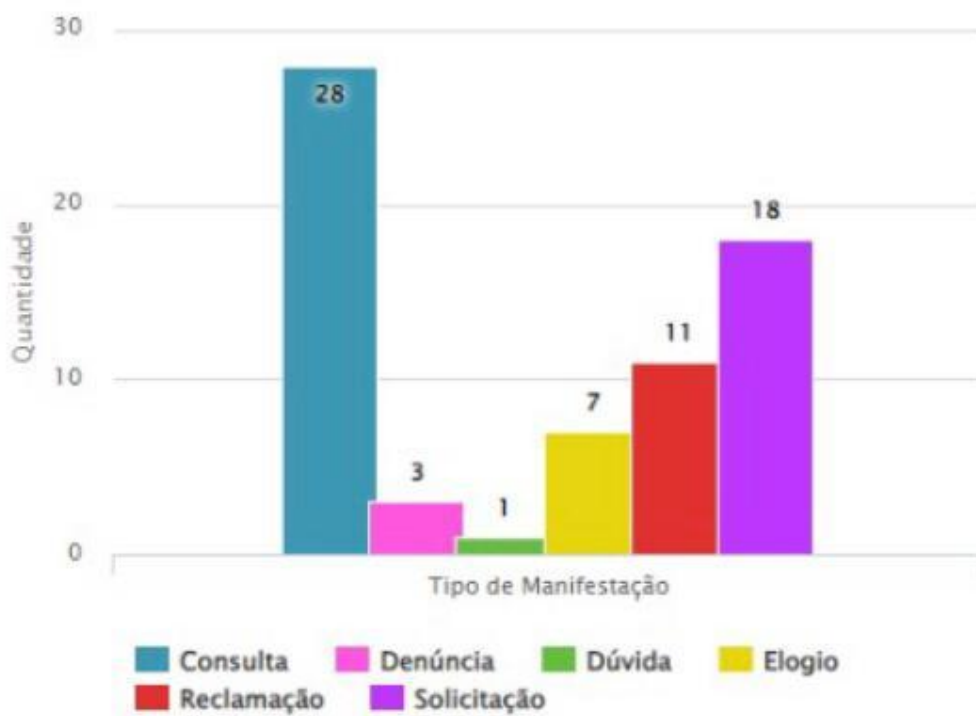


Desta forma, fica demonstrado no gráfico acima de que houve **crescimento significativo nos** (últimos anos), ou seja, houve a **promoção de participações dos usuários reflexo do aumento** das manifestações recebidas pela Ouvidoria.



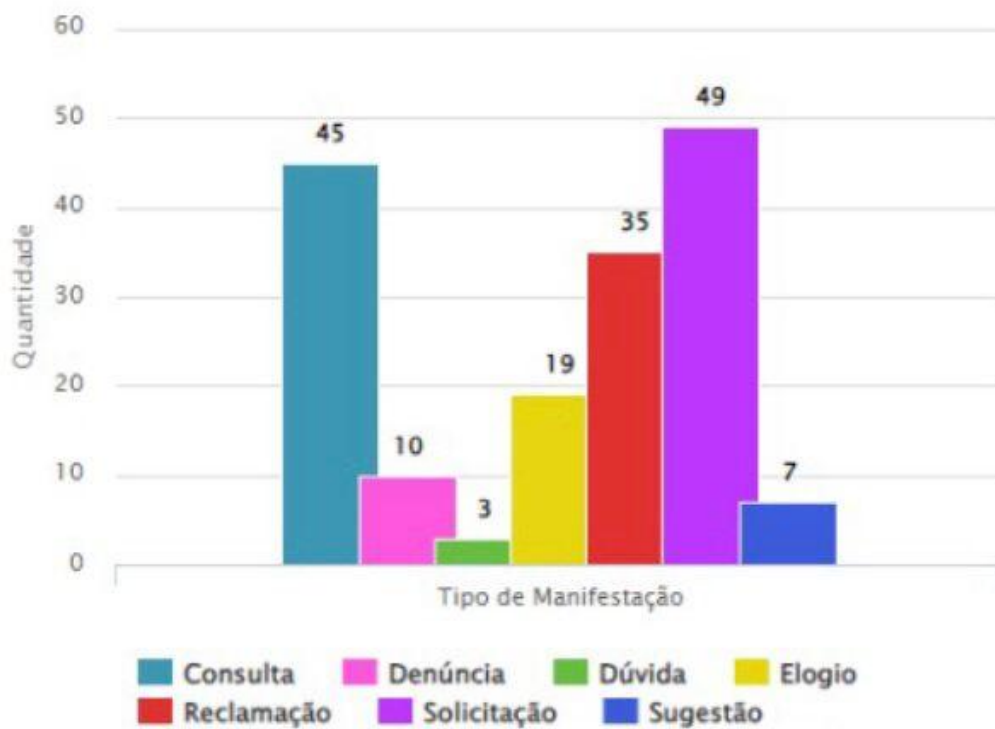
Além de promover a participação dos usuários de serviços públicos, podemos destacar a mudança na quantidade de tipos/motivos das manifestações encaminhadas, ou seja, aquele usuário que só reclamava e/ou denunciava, descobriu que **a Ouvidoria também é um canal de solicitação de informações/documentos e consultas**, vejamos abaixo:

## Relatório de Manifestações de 2022



Highcharts.com

## Relatório de Manifestações de 2023



Highcharts.com

## Das Atividades Desenvolvidas

### 5.2.1 E-mail Institucional

Durante o período em análise, foram enviados **167 e-mails** do [ouvidoria@novamonteverde.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@novamonteverde.mt.gov.br) para terceiros a fim de solicitar informações e/ou documentos, bem como, o devido tratamento as manifestações registras no sistema informatizado da ouvidoria.



Por todo exposto, a Ouvidoria Pública da Prefeitura Municipal de Nova Monte Verde - MT, através de seu Ouvidor, servidor efetivo, designado a função de Ouvidor, vem à presença de Vossa Excelência para **ENCAMINHAR** o presente **Relatório de Gestão Anual de 2023**, de forma consolidada, o qual deverá ser disponibilizado integralmente link, nos moldes do art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

É o nosso Relatório.

Atenciosamente,

Nova Monte Verde - MT 09 de Fevereiro de 2024.

**Regina Celia Werle**  
**Ouvidor Geral do Município**  
**Portaria nº 228/2021**  
**Matrícula nº 3133**