



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia
Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE PONTAL
DO ARAGUAIA-MT E OUVIDORIA DO SUS.**

(abril a junho de 2023)

(03 de julho de 2023)

Wilkerson Batista da Silva
Ouvidor Público Municipal
Portaria 40/GP/2022
Ouvidor do SUS
Portaria 154/GP/2019



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia
Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. VISÃO GERAL DA OUVIDORIA	4
3. ACESSIBILIDADE	4
4. OUVIDORIAS EM AÇÃO	5
5. ESTATÍSTICAS E INDICADORES	5



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo fornecer uma visão geral do desempenho e das principais demandas recebidas pela Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde durante o período abrangido de abril a junho de 2023 datado de 03 de julho de 2023.

É importante considerar que a Ouvidoria Municipal de Pontal do Araguaia- MT foi instituída através do art. 1º da Lei Municipal Nº 735/2014 de 18 de setembro de 2014. Outrossim, também a Ouvidoria da Saúde do Município de Pontal do Araguaia-MT, criada através do Decreto nº 2020/2019 de 31 de julho de 2019.

Ademais, é dever da Ouvidoria “elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados”.



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Da mesma forma, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública” diz o seguinte:

O inciso II do art. 14 determina: “Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão: “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”.

Este relatório, portanto, tem como objetivo dar cumprimento a esses dispositivos legais, bem como subsidiar a gestão com informações estratégicas, visando à melhoria dos serviços públicos e, especificamente, o aprimoramento dos atendimentos realizados no âmbito deste Município.

2. VISÃO GERAL DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é uma instância presente em muitas organizações, sejam elas públicas ou privadas, que tem como objetivo receber, analisar e encaminhar demandas, sugestões, reclamações e elogios dos usuários, clientes, cidadãos ou demais partes interessadas. A função da Ouvidoria é atuar como um canal de comunicação imparcial entre uma instituição e o público, garantindo a transparência, a qualidade dos serviços e o respeito aos direitos dos usuários. A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na promoção da cidadania, na resolução de conflitos e na melhoria contínua das organizações. Suas principais atribuições são: 1. Receber manifestações: A Ouvidoria recebe os diversos tipos de manifestações, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informação. Essas manifestações podem ser feitas pessoalmente, por telefone, por escrito ou por meios eletrônicos, dependendo da estrutura da Ouvidoria, destacando seu objetivo de promover a participação cidadã, receber e encaminhar manifestações.

3. ACESSIBILIDADE

Observou-se que os canais disponibilizados pela Ouvidoria Municipal e Ouvidoria da Saúde, quais sejam, e-mail da Ouvidoria Pública Municipal: ouvidoria@pontaldoaraguaia.mt.gov.br e da Saúde: ouvsmppmpa@gmail.com e acesso presencial: Rua Finlândia, s/n – Maria Joaquina Pontal do Araguaia – MT / CEP 78.698-000, horário de atendimento das 08h00 às 12hs00 além do link disponível no portal da Prefeitura



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Municipal de Pontal do Araguaia-MT em que consta o Formulário Web da Saúde: <http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do> <http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/AcompanhamentoDemandaPortal.do> e o contato da Ouvidoria Pública Municipal: <https://www.pontaldoaraguaia.mt.gov.br/site/fale-conosco/> são eficientes e satisfatórios para que o cidadão tenha canais de fácil acesso junto às Ouvidorias do Município. Existe também o OuvidorSUS, sendo o sistema de atendimento voltado para a área da saúde. Ademais, estão sendo providenciadas caixas físicas com cadeados para facilitação do acesso de pessoas idosas e com deficiência.

Para que se compreenda, a grande maioria das manifestações recebidas foram realizadas por *e-mail* e formulário web, confirmando então, a efetividade do acesso por parte da população.

4. OUVIDORIAS EM AÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Pontal do Araguaia-MT e da Saúde prestaram, nos meses de abril a junho de 2023, um total de (13) atendimentos. Os serviços da ouvidoria estão disponíveis por diversos meios, conforme informado acima, para a participação da população em manifestações de reclamação, denúncia, solicitação, elogio, informação e sugestão. Ademais, a Tabela 1 e Gráfico 1 abaixo demonstram as manifestações abertas por canal de comunicação:

5. ESTATÍSTICAS E INDICADORES

Tabela 1- Manifestações abertas por canal de comunicação.

Canal de Comunicação	Quantidade de manifestações	Em %
E-MAIL	4	30
PESSOALMENTE	3	20
FORMULÁRIOWEB	6	50
TOTAL	13	100

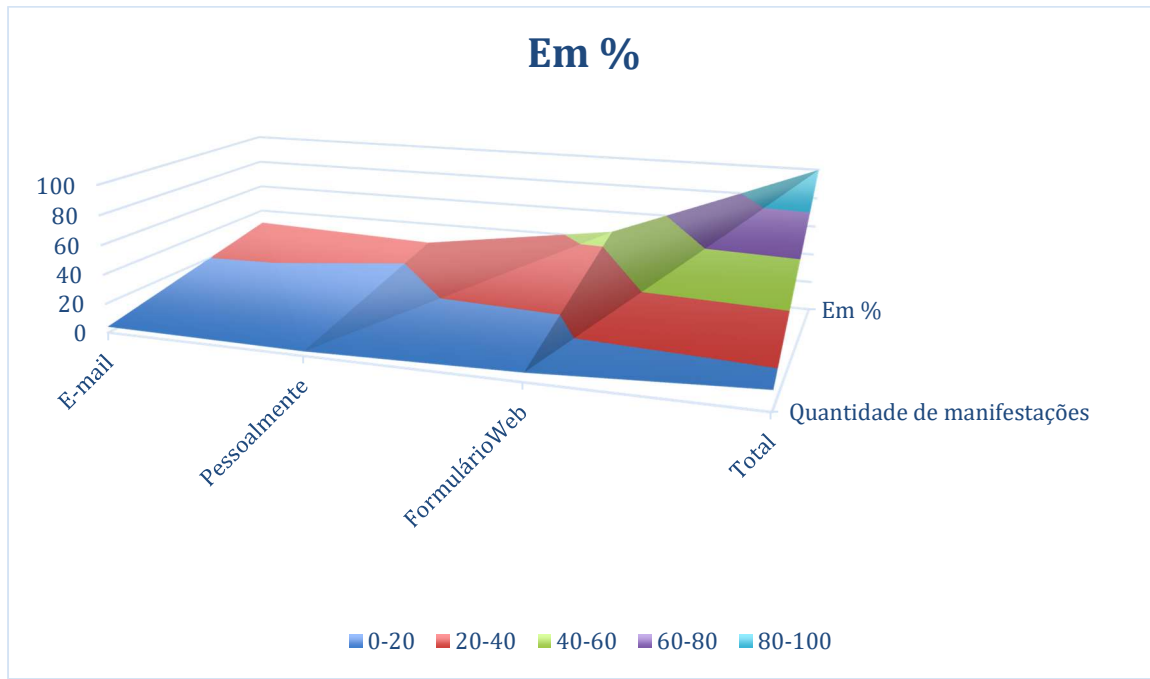
Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Gráfico 1- Manifestações abertas por canal de comunicação.



Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.

No período em análise, foram recebidas e protocoladas 12 manifestações. O “FormulárioWeb” foi o principal canal de entrada com 50% do total; conforme pode ser visto a partir da Tabela 1 e Gráfico 1 acima.

Outrossim, cremos que desta forma, o ciclo de planejamento e políticas públicas, se bem executado, cria meios relevantes para implementar novas políticas que visem a modernização continuada da oferta de serviços públicos, políticas públicas que sustentem a agenda de simplificação e modernização dos serviços públicos estabelecido pela Lei Federal 13.460/2017.

Após classificar as manifestações por assuntos, tabular os dados e analisar a frequência das reclamações, a Ouvidoria elabora relatórios qualitativos. A partir da análise amostral dos assuntos mais frequentes e das respostas das áreas técnicas, torna-se possível identificar eventos que possam demandar ações das áreas técnicas para alterar algum procedimento, rever um processo de trabalho ou aprimorar a comunicação entre regulador e regulado.

As demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal e Ouvidoria da Saúde são classificadas como: reclamação, denúncia, solicitação, elogio, informação e sugestão.



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

- **RECLAMAÇÃO:** Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão. Por exemplo, você procurou um atendimento ou serviço, e não teve resposta;
- **DENÚNCIA:** Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos. Também pode ser usada para denunciar uma violação aos direitos humanos. Em alguns casos, a sua manifestação não será uma denúncia e sim uma solicitação. Por exemplo, se faltam remédios em um hospital público, você poderá fazer uma solicitação para que o órgão tome uma providência. Então, não se trata de uma denúncia;
- **SOLICITAÇÃO:** Se você espera um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material, como receber um medicamento, ou a ação do órgão em uma situação específica;
- **ELOGIO:** Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento, e/ou com o serviço que foi prestado;
- **SUGESTÃO:** Se você tiver uma ideia, ou proposta de melhoria dos serviços públicos.
- **INFORMAÇÃO:** Quando você busca uma orientação em relação aos serviços prestados.

O gráfico 2 apresenta as informações referentes às demandas da Ouvidoria Municipal, do período compreendido entre abril a junho de 2023, considerando a natureza, mês de recebimento e *status*. Vejamos:

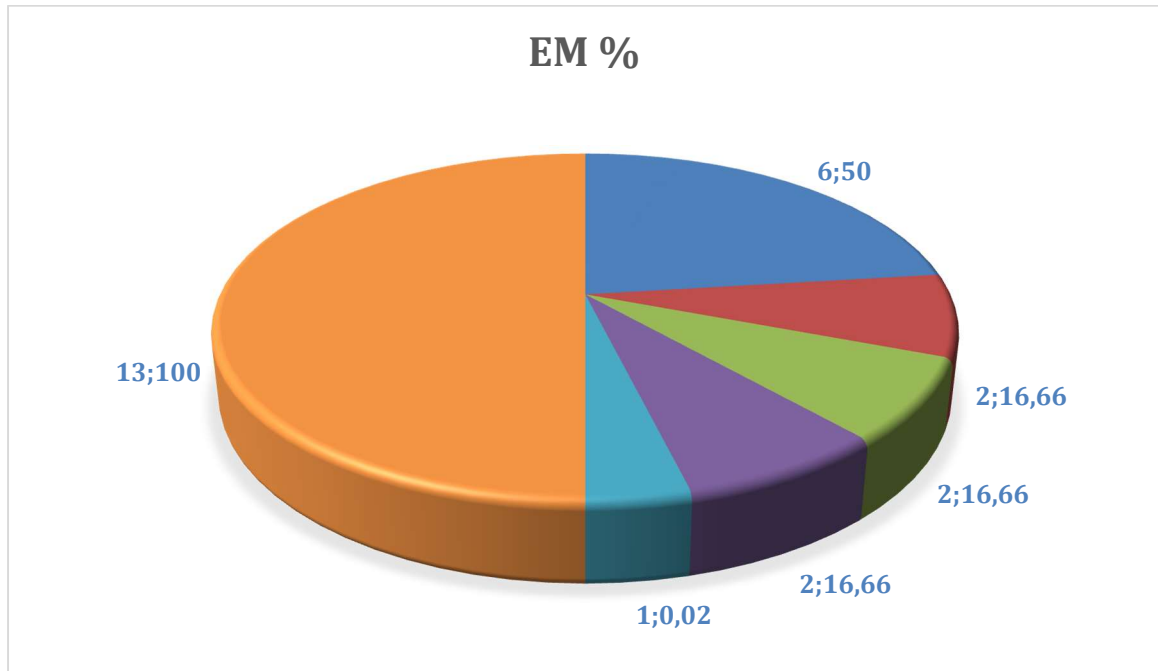
Tabela 2- Manifestações protocoladas de 01 de abril a 30 de junho de 2023

Natureza	Quantidade	Percentual
Denúncia	6	50
Elogios	2	16,66
Sugestões	2	16,66
Reclamações	2	16,66
Informação	1	0,02
Total	13	100

Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.



Gráfico 2 -Manifestações protocoladas de 01 de abril a 30 de junho de 2023.



Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.

Do total de manifestações protocoladas, 50% correspondem a “Denúncia”; 16,66% foram classificadas como “Elogios”, 16,66% como “Sugestão”, 16,66% como “Reclamação” e 0,02% Informação (Tabela 2 e Gráfico 2).

No que se refere à situação dessas manifestações, 100% já foram fechadas do total geral conforme pode ser visto a partir da Tabela 3 e Gráfico 3, mostrados a seguir:

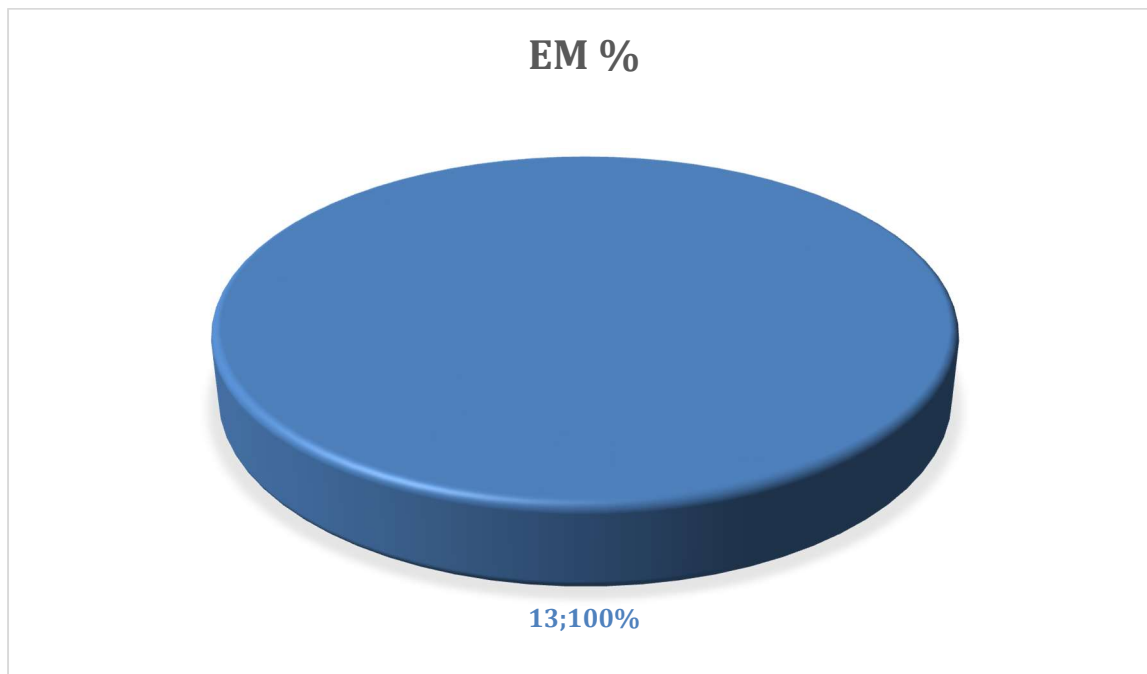
Tabela 3- Situação dos protocolos abertos

Situação	Quantidade	Em %
Fechado	13	100
Total	13	100

Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT



Gráfico 3- Situação dos protocolos abertos



Fonte: Ouvidora Municipal e Ouvidora do SUS de Pontal do Araguaia/MT

Ademais, a análise dessas manifestações mostra que a Secretaria de Saúde é a unidade que recebeu o maior quantitativo de demandas, com 100% do total.

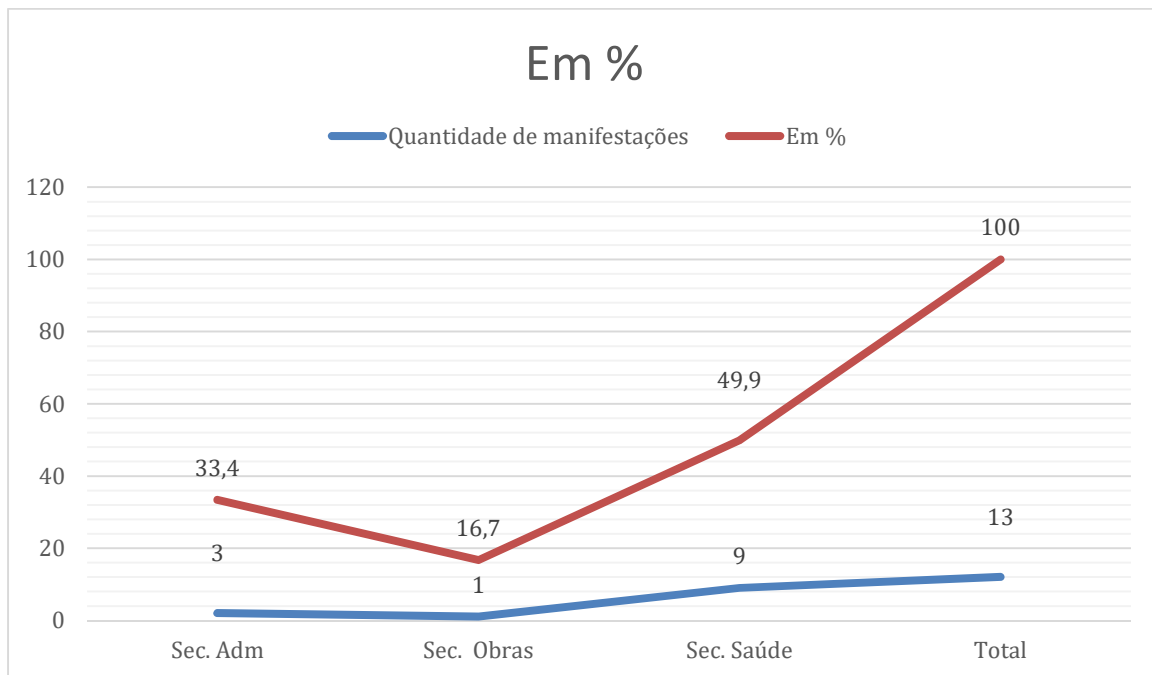
Tabela 4- Quantitativo de manifestações abertas por secretaria

Secretaria	Quantidade de manifestações	Em %
Sec. Administração	3	33,4
Sec. Obras	1	16,7
Sec. Saúde	9	49,9
Total	13	100

Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.



Gráfico 4- Quantitativo de manifestações abertas por secretaria



Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.

Outrossim, ao observar o tempo médio de resposta dessas demandas protocoladas na Ouvidoria, chama a atenção o fato de que a quase totalidade dos setores de resposta tem respondido em um tempo abaixo do prazo legal, como pode ser visto a partir da Tabela 5 e Gráfico 5 abaixo:

Tabela 5- Tempo médio para conclusão dos protocolos fechados

Setor	Protocolos Fechados	Total de dias	Tempo médio por protocolo
Secretaria de Administração	3	60	20
Secretaria de Obras	1	60	60
Secretaria de Saúde	9	10	1



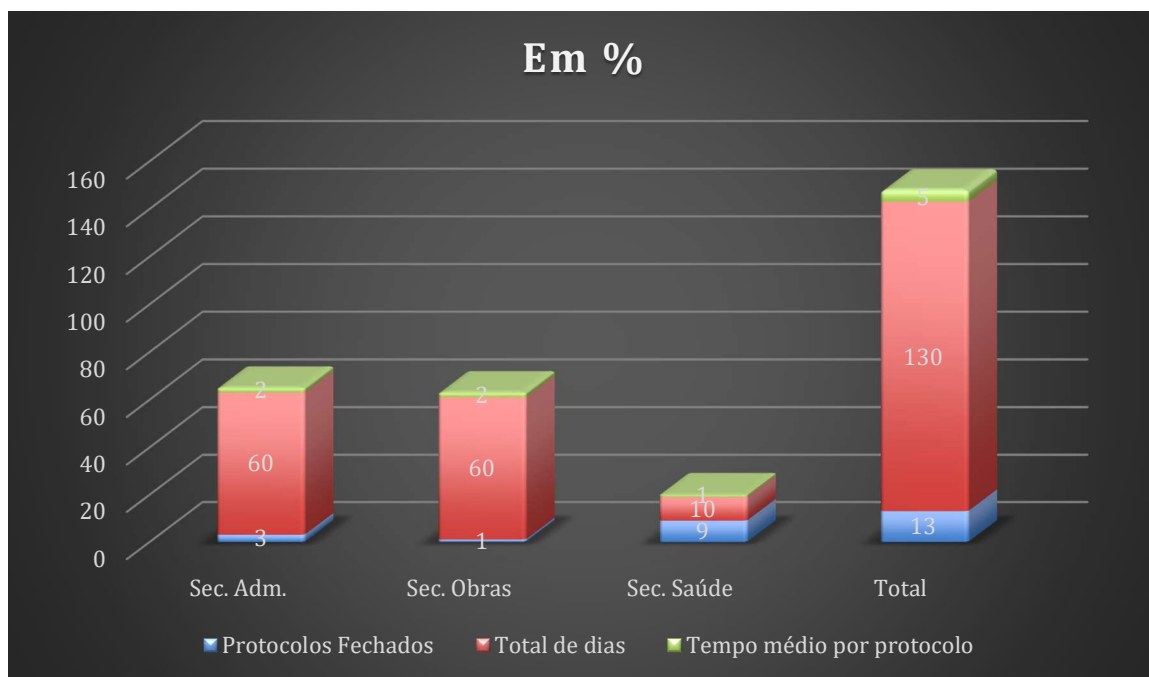
ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Total	13	130	10
-------	----	-----	----

Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.

Gráfico 5- Tempo médio para conclusão dos protocolos fechados



Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.

Para que se compreenda, as demandas são realizadas pelo cidadão por meio dos acessos informados. Tais manifestações são recebidas por esta Ouvidoria, e encaminhadas ao setor competente, que por sua vez, toma as providências necessárias para a resolução do caso. Feito isto, o referido setor realiza o *feedback* para a Ouvidoria e esta, por sua vez, encaminha resposta ao cidadão e então, encerra a demanda. Caso o setor responsável não realize as ações necessárias, a demanda é classificada como “pendente”.

2. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabe-se que as Ouvidorias, tanto do município quanto do SUS, constituem as principais ferramentas de participação social, conforme a Lei 13.460/2017. Ou seja, trata-se de uma forma de controle social, de maneira que garanta a participação efetiva da população, tornando-a atuante e participativa na construção, implementação e implantação de Políticas Públicas que contribuam para o bem-estar e a ordem da sociedade.



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Entende-se como necessário uma maior aproximação da Ouvidoria com a comunidade, bem como o esclarecimento das suas atribuições e do seu papel. Buscou-se por parte da Ouvidoria a participação em Feiras alimentícias locais e, assim a orientação das (os) cidadãs (ãos) corpo a corpo de seus direitos e deveres e divulgação dos serviços oferecidos, bem como da forma de acesso do registro e acompanhamento das manifestações já explicitadas acima neste relatório.

Outra ação importante é buscar a colaboração dos integrantes da Administração no que se refere à manifestação e apresentação de resposta, no prazo estipulado às demandas que lhes são direcionadas, o que vem ocorrendo, em sua maioria, de forma satisfatória.

No que se refere ao quantitativo de denúncias, o resultado desse período sugere alguma providência por parte da gestão no sentido de atuar junto às unidades reclamadas, a fim de adotar medidas para superar esses problemas.

É interessante considerar que é de fundamental importância a criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, a adequação a Lei Geral de Proteção de Dados, uma vez que para a aprovação das contas públicas a Ouvidoria Público Municipal e da Saúde serão requisitos fundamentais. É de fundamental importância também que se instale um sistema para Ouvidoria para melhoria dos serviços e atendimentos aos cidadãos, facilitando assim as rotinas práticas.

A consolidação e análise das manifestações registradas e encaminhadas pela Ouvidoria nesse período mostram que o trabalho está sendo desenvolvido com eficácia, na medida em que a grande maioria das respostas ao cidadão tem ocorrido no prazo legal.

Sendo assim, o esforço e dedicação é que se alcance êxito nos objetivos e metas da Ouvidoria e melhoria da Gestão Pública de acordo ao que determina os princípios do Ordenamento Jurídico, a Constituição Federal de 1988 em especial o que preleciona a Lei 13.460/2017 que trata sobre o Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos para a melhora da qualidade de vida das cidadãs (ãos), de forma a se tornar referência em políticas públicas que vão ao encontro da solução dos problemas da sociedade, garantindo assim o reconhecimento da população em excelência.