



**ESTADO DO MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT.**  
**OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL E DA SAÚDE**

---

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE PONTAL DO  
ARAGUAIA-MT E OUVIDORIA DO SUS.**  
(outubro a dezembro de 2023)

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



**ESTADO DO MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT.**  
**OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL E DA SAÚDE**

---

**SUMÁRIO**

1. APRESENTAÇÃO	3
2. ACESSIBILIDADE	4
3. OUVIDORIAS EM AÇÃO	4
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	10



**ESTADO DO MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT.**  
**OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL E DA SAÚDE**

---

## **1. APRESENTAÇÃO**

Este relatório traz o resultado consolidado das manifestações acolhidas na Ouvidoria, no período de 01 de outubro a 31 de dezembro 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”.

Da mesma forma, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários 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.



**ESTADO DO MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT.**  
**OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL E DA SAÚDE**

## 2. ACESSIBILIDADE

Observou-se que os canais disponibilizados pela Ouvidoria Municipal e Ouvidoria da Saúde, quais sejam, caixas de manifestações, e-mail, atendimento presencial, Fala.Br além do link disponível no portal da Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia-MT em que consta o FormulárioWeb da saúde, são eficientes, satisfatórios para que o cidadão tenha canais de fácil acesso junto às Ouvidorias do Município. Existe também o OuvidorSUS, sendo o atendimento voltado para a área da saúde.

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

## 3. OUVIDORIAS EM AÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Pontal do Araguaia-MT e da Saúde prestaram, nos meses de outubro a dezembro de 2023, um total de (3) atendimentos. Sendo destes, (1) manifestações da Ouvidoria Municipal e (2) manifestações da Ouvidoria da Saúde. O serviço está disponível por diversos meios, conforme informado acima, para a participação da população em manifestações de reclamação, denúncia, solicitação, elogio, informação e sugestão, é o que se depreende das tabelas e gráficos a seguir:

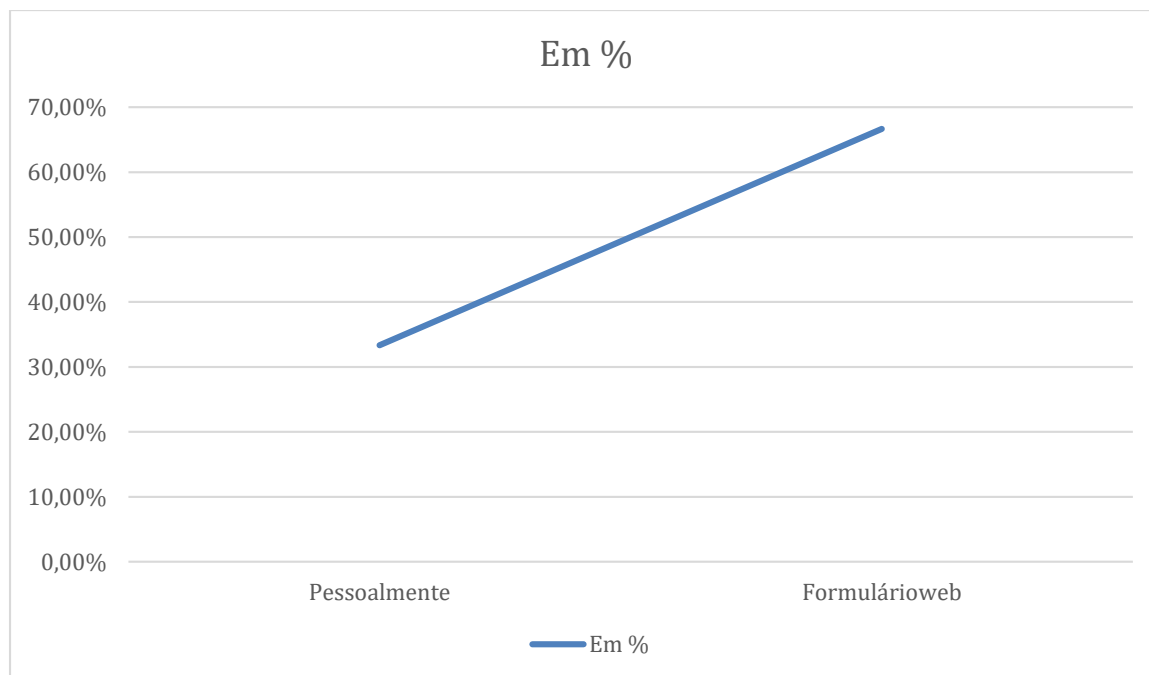
**Tabela 1- Manifestações abertas por canal de comunicação.**

Canal de Comunicação	Quantidade de manifestações	Em %
PESSOALMENTE	1	33,33%
FORMULÁRIOWEB	2	66,66%
TOTAL	3	99,99%

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



**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 3 manifestações. O “Formulárioweb” foi o principal canal de entrada com 66,66% do total; conforme pode ser visto a partir da Tabela 1 e Gráfico 1.

A respeito, 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 estabelecida 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.



**ESTADO DO MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT.**  
**OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL E DA SAÚDE**

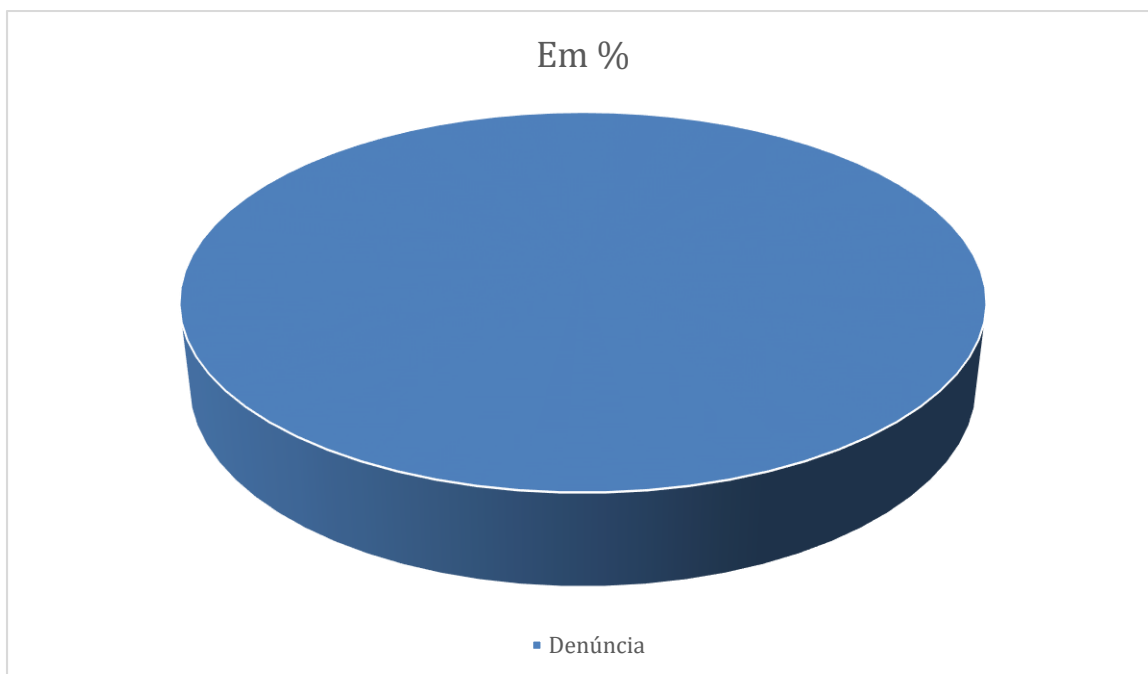
O gráfico 2 apresenta as informações referentes às demandas da Ouvidoria Municipal, do período compreendido entre outubro a dezembro de 2023, considerando a natureza, mês de recebimento e *status*. Vejamos:

**Tabela 2- Manifestações protocoladas de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2023.**

<b>Natureza</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Denúncia	3	100%
Total	3	100%

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

**Gráfico 2 -Manifestações protocoladas de 01 de outubro a 31 de dezembro de 2023.**



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

Do total das manifestações protocoladas, 100% correspondem a “Denúncia”;

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:



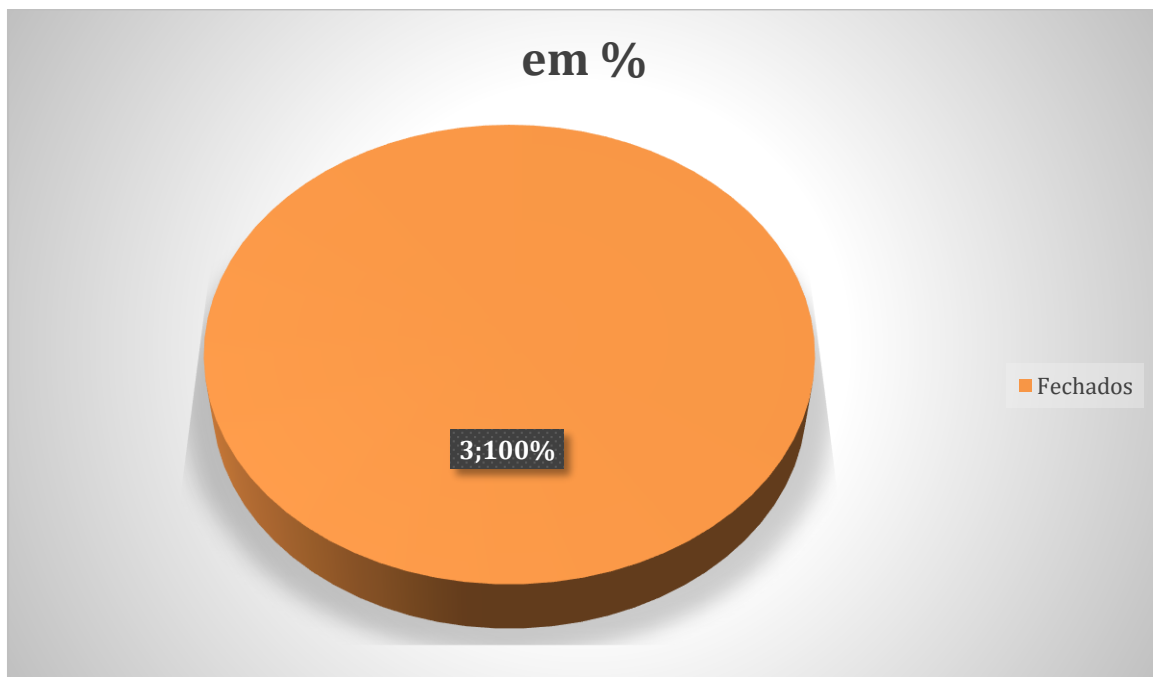
**ESTADO DO MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT.**  
**OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL E DA SAÚDE**

**Tabela 3- Situação dos protocolos abertos**

Situação	Quantidade	Em %
Fechado	3	100%
Total	3	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 recebeu o maior quantitativo de demandas, com 66,66% do total.

**Tabela 4- Quantitativo de manifestações abertas por secretaria**

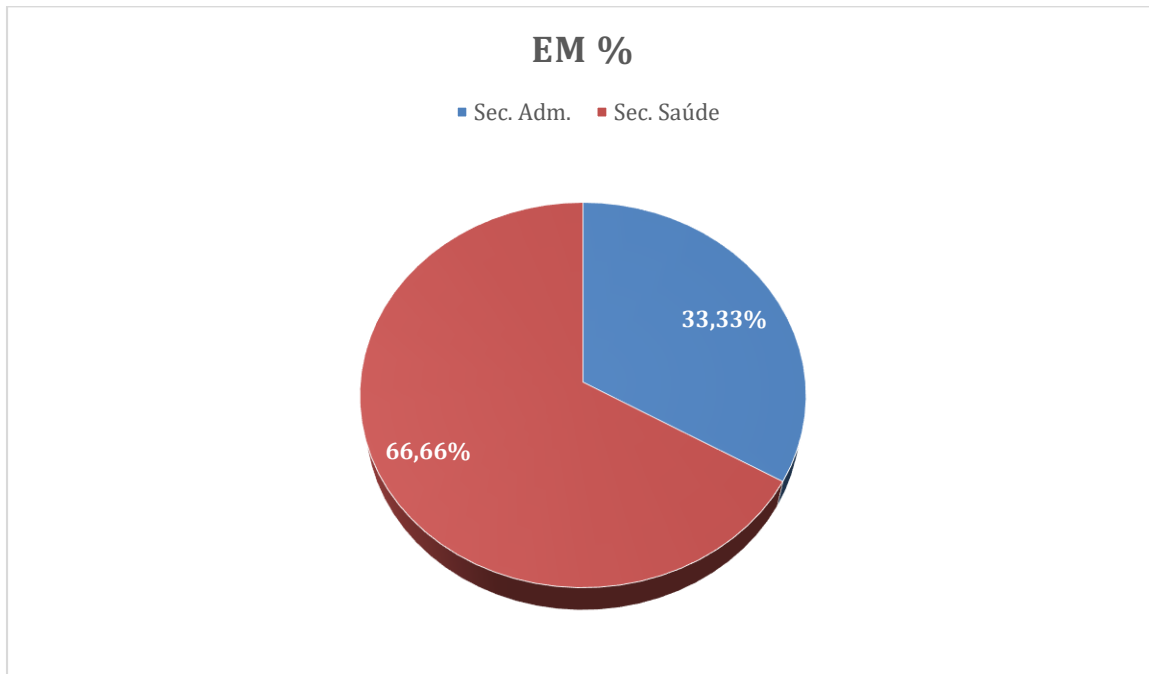
Secretaria	Quantidade de manifestações	Em %
Sec. Administração	1	33,33%
Sec. Saúde	2	66,66%
Total	3	99,99%

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



**ESTADO DO MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT.**  
**OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL E DA SAÚDE**

**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**

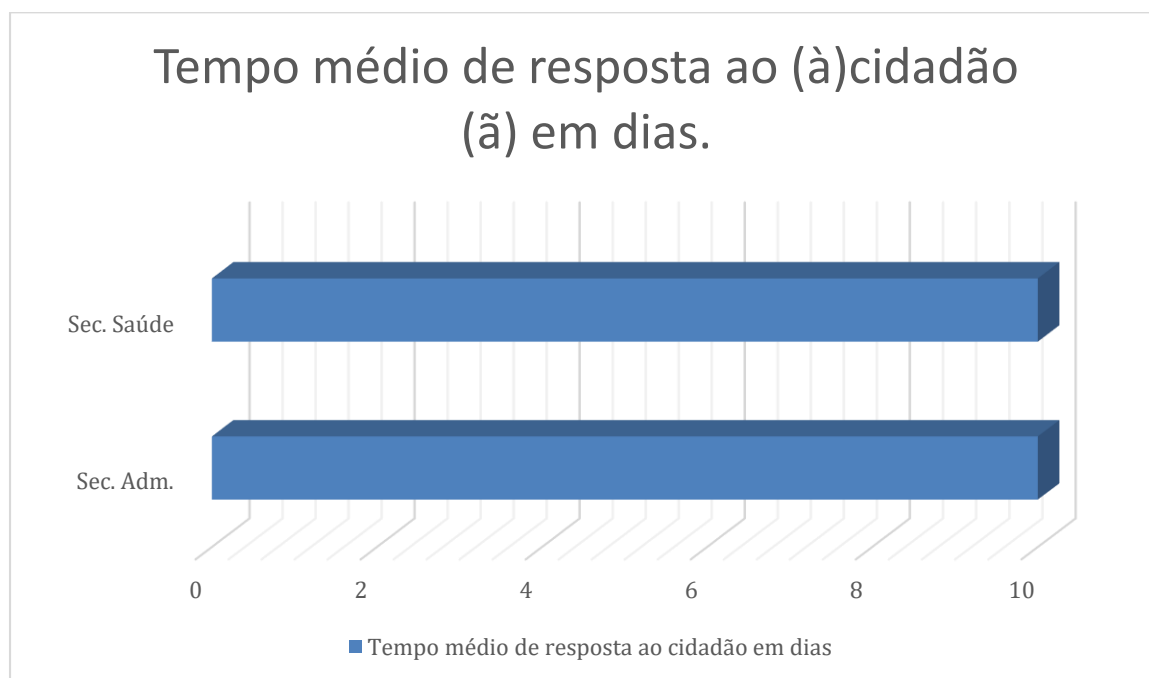
Setor	Protocolos Fechados	Total de dias	Tempo médio por protocolo
Secretaria de Administração	1	10	10
Secretaria de Saúde	2	20	10
Total	3	30	10

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”.

#### 4. 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 garantia dos direitos, de maneira que a participação da população seja efetiva, tornando-a atuante na construção, implementação e implantação de Políticas Públicas que contribuam para o bem-estar, bem comum e a ordem da sociedade.

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, o que vem ocorrendo de forma excelente.



**ESTADO DO MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT.**  
**OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL E DA SAÚDE**

---

É interessante considerar que é de fundamental importância a criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, é formidável que se instale um sistema para Ouvidoria para melhoria dos serviços públicos, facilitando assim as rotinas práticas. E, ainda aumentar a força de trabalho da Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde como técnicos e atendentes para uma maior abrangência de cuidado e acolhimento dos (as) cidadãos (ãs).

Insta salientar, que este relatório foi postado nesse momento devido a inconsistência do sistema Ouvidorsus nas manifestações dos usuários de serviços públicos.

A consolidação e análise das manifestações registradas e encaminhadas pela Ouvidoria nesse período mostram que o trabalho está sendo desenvolvido com eficiência, na medida em que a grande maioria das respostas ao (à) cidadão (ã) 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 dos cidadãos (ãs), de forma a se tornar referência em políticas públicas que vão ao encontro da solução dos problemas da sociedade, garantindo assim o reconhecimento em excelência da população e célere crescimento para o município.