



ESTADO DE MATO GROSSO

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

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

(julho a setembro de 2024)

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



ESTADO DE MATO GROSSO

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

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. ACESSIBILIDADE	3
3. OUVIDORIAS EM AÇÃO	4
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	8



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório traz o resultado consolidado das manifestações acolhidas na Ouvidoria Municipal e da Saúde de Pontal do Araguaia-MT, no período de 01 de julho a 30 de setembro de 2024.

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 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. ACESSIBILIDADE

Observou-se que os canais disponibilizados pela Ouvidoria Municipal e Ouvidoria da Saúde, quais sejam: e-mail, presencial, além do link disponível no portal da Prefeitura Municipal



ESTADO DE MATO GROSSO

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

de Pontal do Araguaia-MT, em que consta o Formulário web da saúde, são eficientes e 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, 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 julho a setembro de 2024, um total de (5) cinco atendimentos. Sendo destes, (2) duas manifestações da Ouvidoria da Saúde do tipo reclamação; (1) uma manifestação do tipo elogio para Ouvidoria do município; e (2) duas manifestações do tipo solicitação.

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 %
Sistema	5	5
Total	5	100

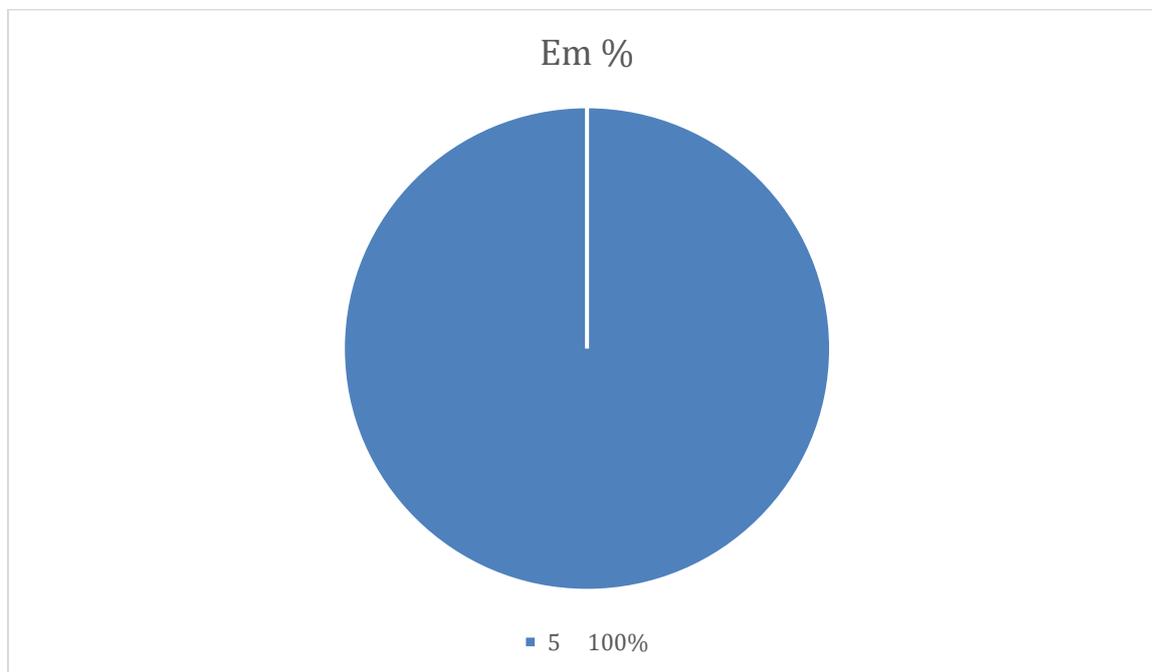
Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.



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 cinco (5) manifestações. O “sistema” foi o principal canal de entrada; 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.

O gráfico 2 apresenta as informações referentes às demandas da Ouvidoria Municipal, do período compreendido entre julho a setembro de 2024, considerando a natureza, mês de recebimento e *status*. Vejamos:

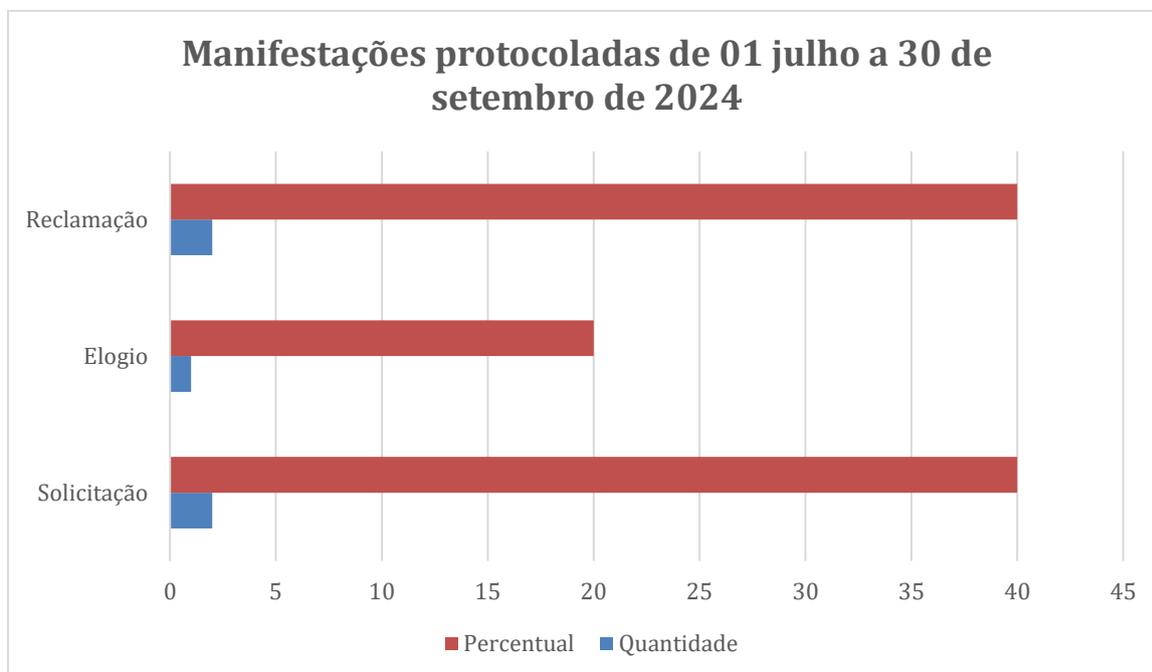


Tabela 2- Manifestações protocoladas de 01 de julho a 30 de setembro de 2024.

Natureza	Quantidade	Percentual (%)
Solicitação	2	40
Elogio	1	20
Reclamação	2	40
Total	5	100

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

Gráfico 2 -Manifestações protocoladas de 01 julho a 30 de setembro de 2024.



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

Do total de manifestações protocoladas, 40% correspondem a “solicitação”, 40% a reclamação e, 20% correspondem ao elogio.

No que se refere à situação dessas manifestações, todas as manifestações protocoladas já foram fechadas, conforme pode ser visto a partir da Tabela 3 e Gráfico 3, mostrados a seguir:



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

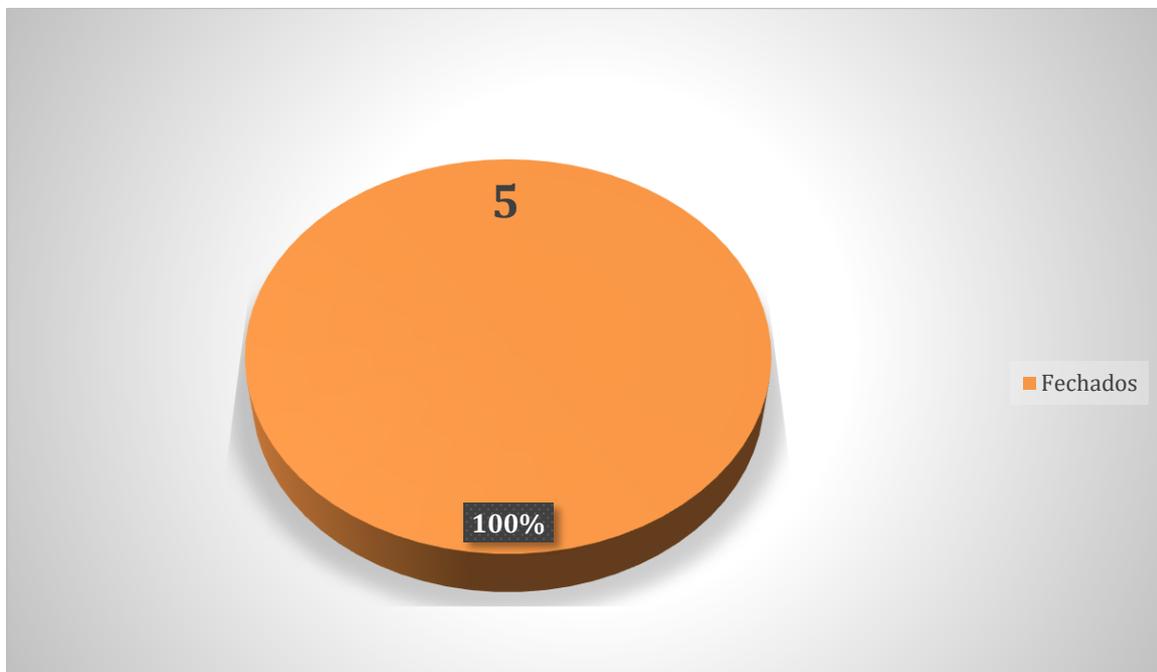
Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Tabela 3- Situação dos protocolos.

Situação	Quantidade	Em %
Fechados	5	100
Total	5	100

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

Gráfico 3- Situação dos protocolos.



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

Ademais, a análise dessas manifestações mostra que as secretarias de saúde e administração receberam o maior quantitativo de demandas, sendo, respectivamente, duas reclamações (sec. saúde) e, duas solicitações (sec. de adm), do total de 5 (cinco) manifestações, conforme tabela 4 e gráfico 4.



ESTADO DE MATO GROSSO

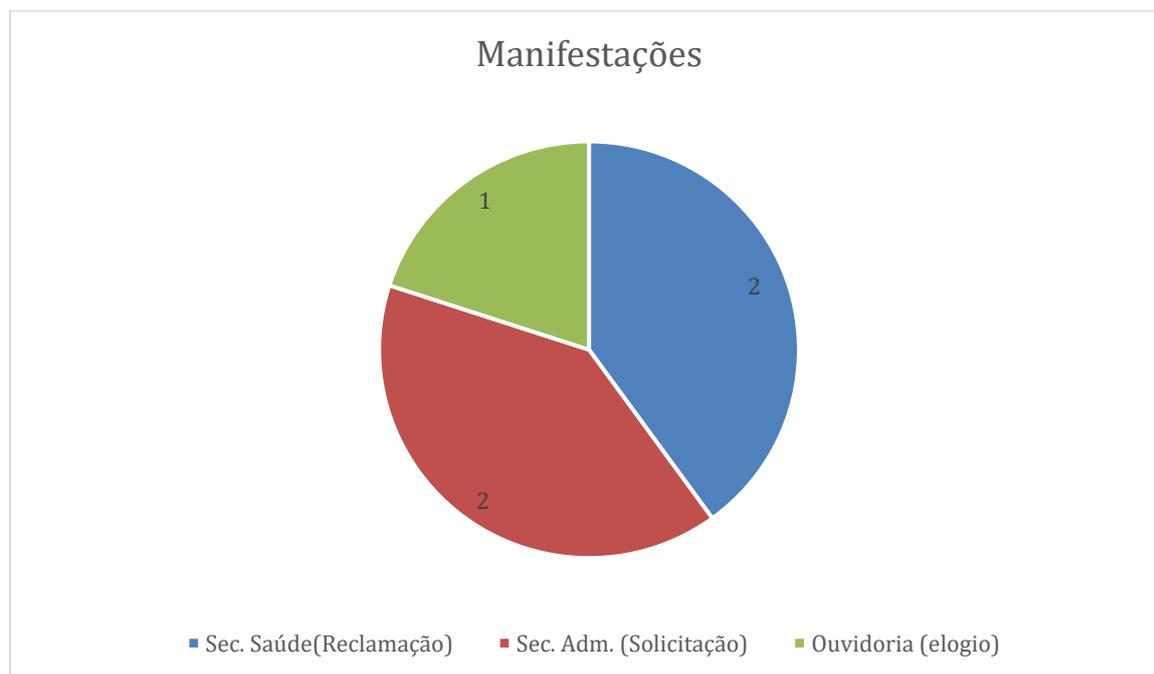
Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Tabela 4- Quantitativo de manifestações abertas por secretaria.

Secretaria	Quantidade de manifestações	Em %
Administração	2	40
Saúde	2	40
Ouvidoria	1	20

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 totalidade dos setores de resposta tem respondido em um tempo abaixo do prazo legal, qual seja, 30 dias. Como pode ser visto a partir da Tabela 5 e Gráfico 5 abaixo, o tempo médio de resposta é de 13 (treze) dias. Vejamos:

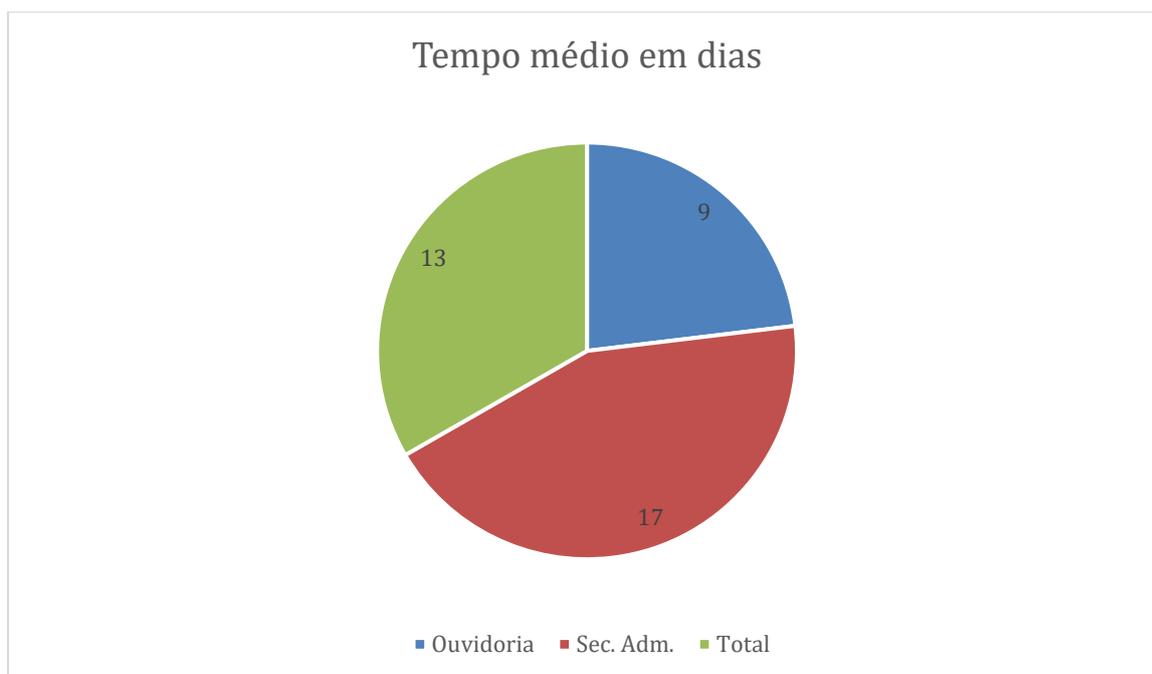


Tabela 5- Tempo médio em dias para conclusão dos protocolos fechados.

Setor	Protocolos Fechados	Total de dias	Tempo médio por protocolo
Ouvidoria	3	29	9
Sec. Adm.	2	34	17
Total	5	63	13

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

Gráfico 5- Tempo médio para conclusão dos protocolos fechados.



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 retorno à 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”.



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

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 garantia efetiva da população, tornando-a atuante na construção, implementação e implantação de Políticas Públicas que contribuam para o bem-estar, desenvolvimento, qualidade de vida e a ordem da sociedade.

A consolidação e análise das manifestações registradas e encaminhadas pela Ouvidoria nesse período mostram que o trabalho está sendo desenvolvido com eficiência e 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 em excelência da população e o crescimento célere do município do Pontal do Araguaia-MT.