



ESTADO DE MATO GROSSO
Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia
Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

**RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL E OUVIDORIA DO
SUS DE PONTAL DO ARAGUAIA-MT
EXERCÍCIO 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	11



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta o resultado consolidado das manifestações acolhidas na Ouvidoria Municipal de Pontal do Araguaia-MT, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024. A Ouvidoria Municipal foi instituída pelo art. 1º da Lei Municipal Nº 735/2014, datada de 18 de setembro de 2014, com o intuito de promover a transparência e a participação da população na gestão pública.

Além disso, a Ouvidoria da Saúde do Município, criada pelo Decreto nº 2020/2019 em 31 de julho de 2019, complementa os esforços de escuta e acolhimento das demandas da comunidade, especialmente na área da saúde.

É fundamental ressaltar que a Ouvidoria tem o dever de elaborar e divulgar relatórios trimestrais e anuais sobre suas atividades. Esses relatórios são essenciais para manter a população informada sobre os serviços prestados e os resultados alcançados, promovendo a utilização contínua dos serviços da Ouvidoria.

Conforme estabelecido pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata da participação e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, as ouvidorias devem elaborar anualmente um relatório de gestão. Este documento deve consolidar as informações pertinentes e, com base nelas, identificar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

O presente relatório tem como objetivo atender a esses dispositivos legais e fornecer à gestão informações estratégicas que visem à melhoria contínua dos serviços públicos. Através da análise das manifestações recebidas, buscamos aprimorar os atendimentos realizados no âmbito deste município, garantindo que as vozes da população sejam ouvidas e consideradas nas decisões administrativas.

Agradecemos a todos que contribuíram com suas manifestações e reafirmamos nosso compromisso com a transparência, a eficiência, eficácia, efetividade e a melhoria dos serviços públicos em Pontal do Araguaia-MT.



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

2.ACESSIBILIDADE

Observou-se que os canais disponibilizados pela Ouvidoria Municipal e pela Ouvidoria da Saúde, tais como: sistema, e-mail, Qr Codes, caixas de manifestações físicas, acesso presencial, além do link disponível no portal da Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia-MT, onde consta o Formulárioweb da saúde, são eficientes e satisfatórios, proporcionando ao cidadão canais de fácil acesso às Ouvidorias do município. Existe também o OuvidorSUS, um sistema de atendimento específico voltado para a área da saúde.

Para que se compreenda a efetividade desses canais, a grande maioria das manifestações recebidas foram realizadas por meio eletrônico, confirmando, assim, a eficácia do acesso por parte da população. Essa adesão demonstra que os cidadãos estão utilizando os recursos disponíveis para expressar suas demandas, refletindo um engajamento positivo com os serviços oferecidos pelas Ouvidorias. Essa interação é fundamental para a melhoria contínua dos serviços públicos e para garantir que as necessidades da comunidade sejam atendidas de forma adequada.

3.OUIDORIAS EM AÇÃO

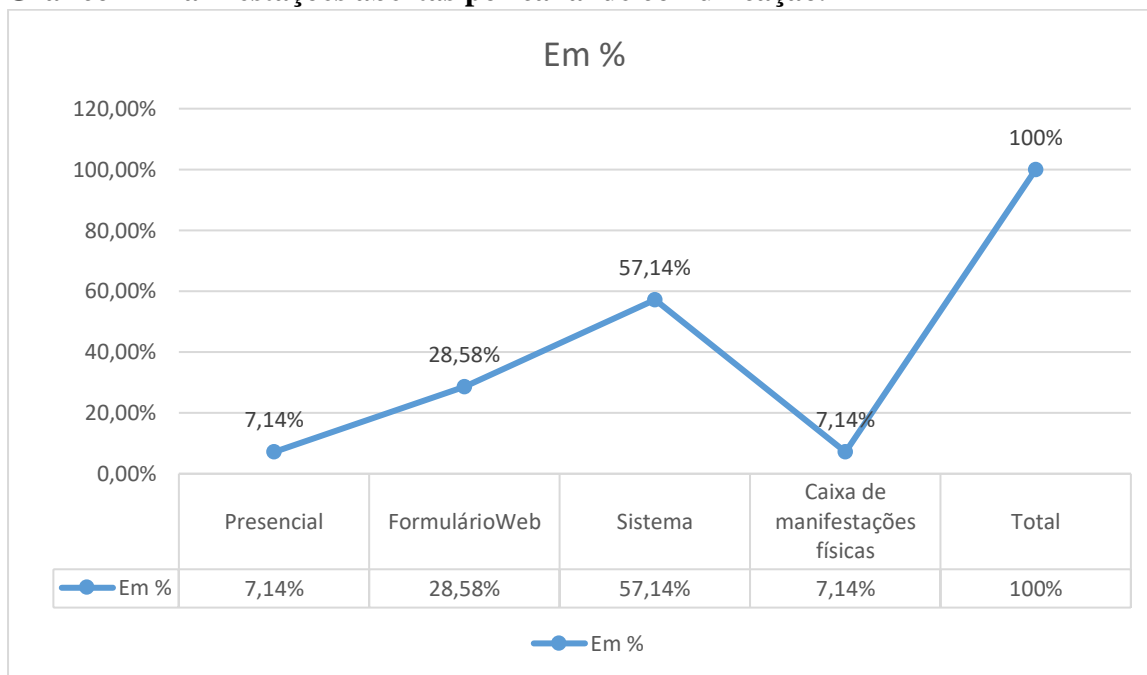
A Ouvidoria Municipal de Pontal do Araguaia-MT e a Ouvidoria da Saúde prestaram, entre os meses de janeiro a dezembro de 2024, um total de 14 (quatorze) atendimentos. Desses atendimentos, 6 (seis) foram manifestações da Ouvidoria Municipal e 8 (oito) manifestações da Ouvidoria da Saúde, conforme detalhado nas Tabelas e Gráficos seguintes:

Este serviço está disponível à população por diversos canais, permitindo a participação cidadã por meio de manifestações como reclamações, denúncias, solicitações, elogios, informações e sugestões. A Ouvidoria se empenha em garantir que todos os registros sejam analisados com atenção, buscando sempre a melhoria contínua dos serviços prestados ao município e à área da saúde.

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

Canal de Comunicação	Quantidade de manifestações	Em %
PRESENCIAL	1	7,14%
FORMULÁRIOWEB	4	28,58%
SISTEMA	8	57,14%
CAIXAS DE MANIFESTAÇÕES FÍSICAS	1	7,14%
TOTAL	14	100%

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 14 (quatorze) manifestações. O “sistema” foi o principal canal de entrada com 57,14% do total; conforme pode ser visto a partir da Tabela 1 e Gráfico 1.

Outrossim, cremos que desta forma, o ciclo de planejamento e políticas públicas, quando bem executado, cria meios relevantes para implementar política que visem a modernização



ESTADO DE MATO GROSSO
Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia
Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

continuada da oferta de serviços públicos, políticas públicas que sustentem o cronograma de simplificação estabelecidos pela Lei Federal 13.460/2017.

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

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

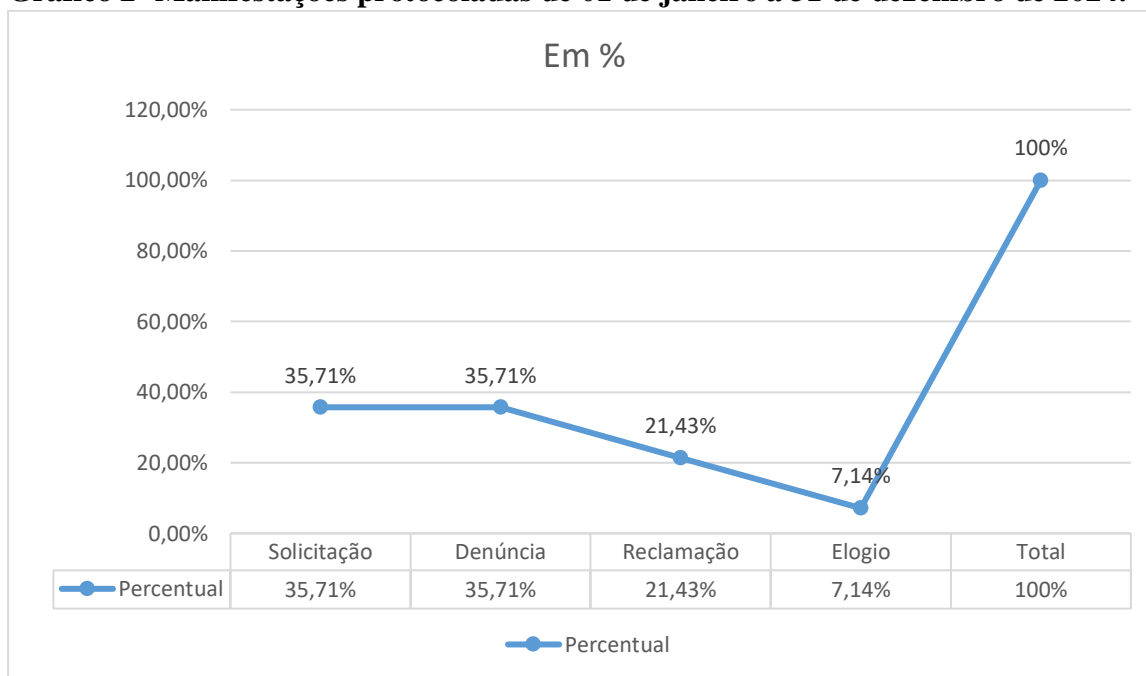
- **RECLAMAÇÃO:** Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão. Por exemplo, você procurou um atendimento ou serviço, e não teve resposta;
- **DENÚNCIA:** Se você quer comunicar a ocorrência de 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.

Na tabela 2 e gráfico 2 apresenta as informações referentes às manifestações da Ouvidoria Municipal, do período compreendido entre janeiro a dezembro de 2024, considerando a natureza das manifestações, quantidade e percentual. Vejamos:

**Tabela 2- Manifestações protocoladas de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024.**

Natureza das Manifestações	Quantidade	Percentual
Solicitação	5	35,71%
Denúncia	5	35,71%
Reclamação	3	21,43%
Elogio	1	7,14%
Total	14	100%

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

Gráfico 2 -Manifestações protocoladas de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

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

Do total de manifestações protocoladas, 35,71% correspondem a “Solicitação”; 35,71% à Denúncia, 21,43% foram classificadas como “Reclamação” e 7,14% de elogio. (Tabela 2 e Gráfico 2).

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



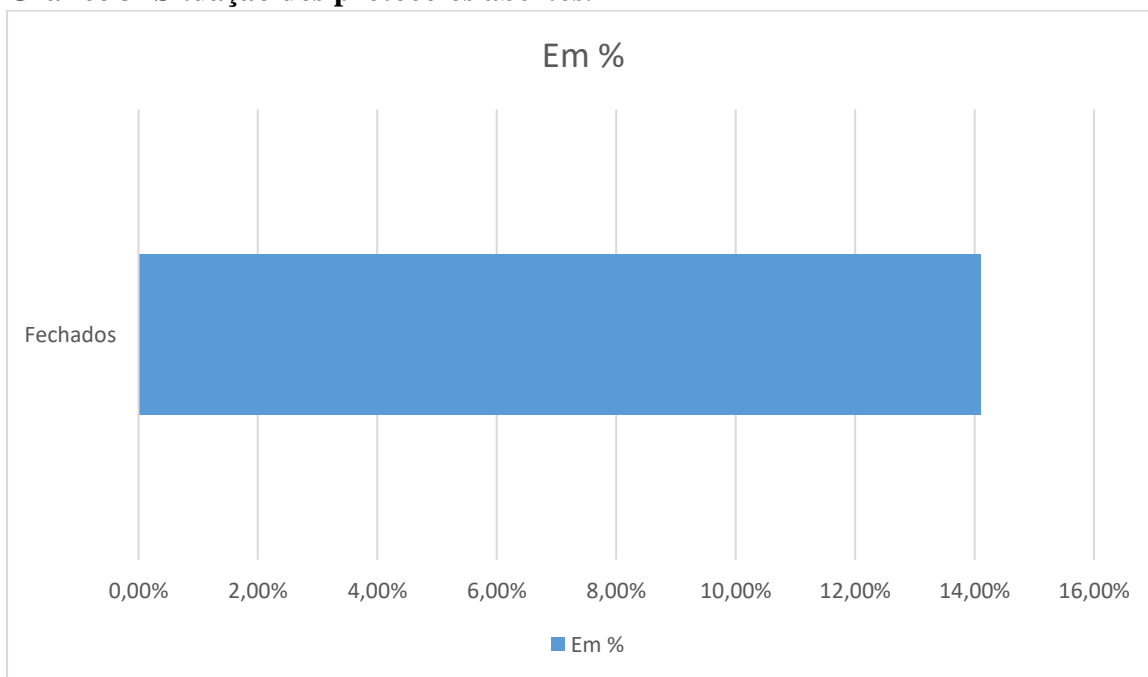
ESTADO DE MATO GROSSO
Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia
Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

Tabela 3- Situação dos protocolos abertos.

Situação	Quantidade	Em %
Fechados	14	100%
Total	14	100%

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

Gráfico 3- Situação dos protocolos abertos.



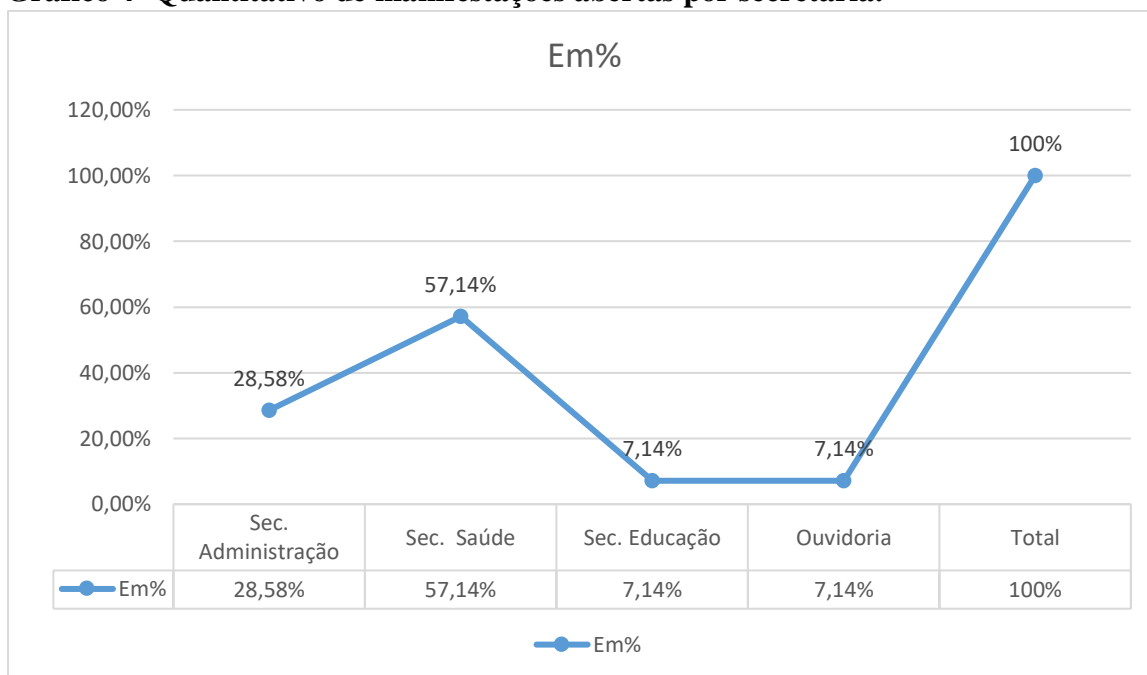
Fonte: Ouvidora Municipal e Ouvidora do SUS de Pontal do Araguaia/MT.

Ademais, a análise dessas manifestações mostra que a Secretaria de Saúde é a unidade que recebeu o maior quantitativo de demandas, com 57,14 % do total. Vejamos,

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

Secretarias	Quantidade de manifestações	Em %
Sec. Administração	4	28,58%
Sec. Saúde	8	57,14%
Sec. Educação	1	7,14%
Ouvidoria	1	7,14%
Total	14	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 totalidade dos pontos de resposta tem feito em um tempo abaixo do prazo legal, como pode ser visto a partir da Tabela 5 e Gráfico 5 abaixo:



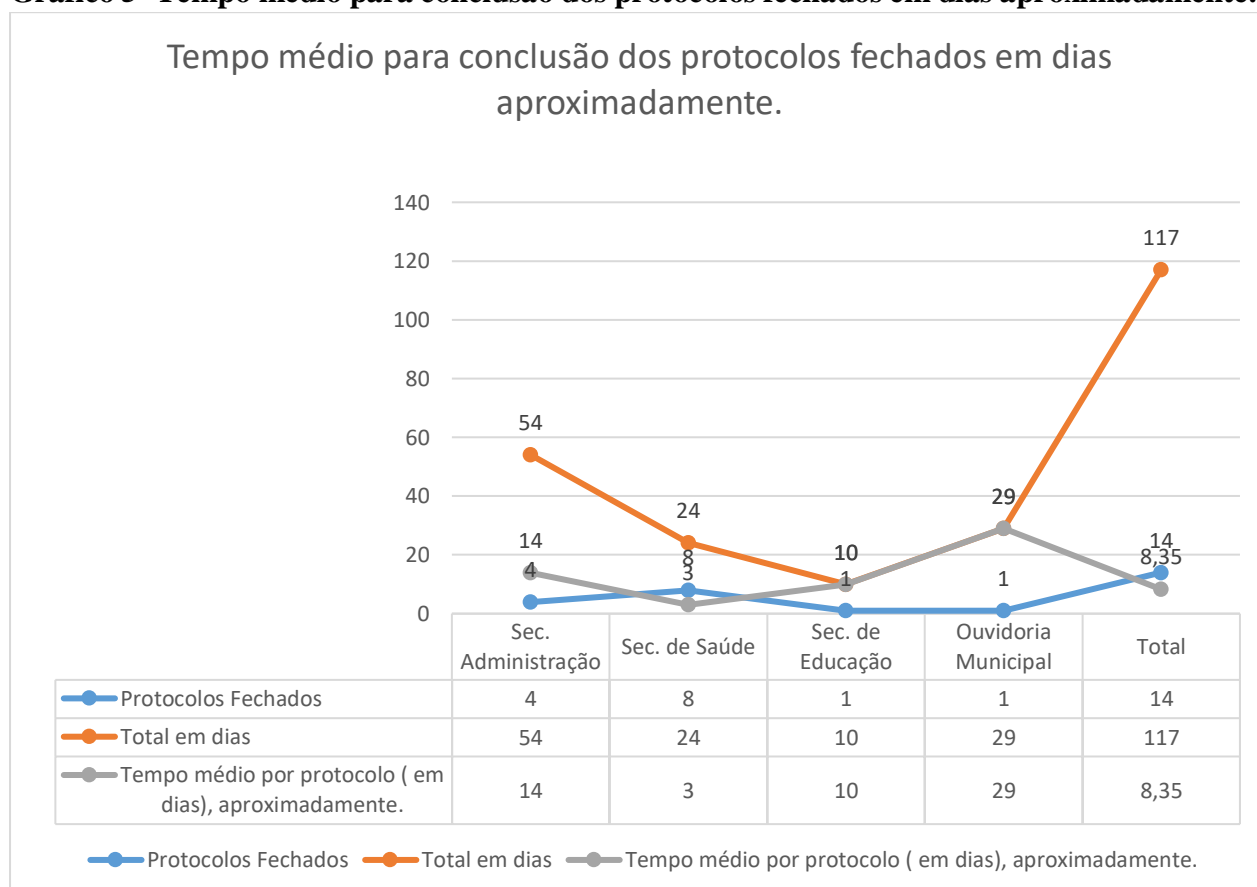
ESTADO DE MATO GROSSO
Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia
Ouvidoria Pública Municipal e da Saúde

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

Secretaria	Protocolos Fechados	Total de dias	Tempo médio por protocolo (em dias), aproximadamente.
Secretaria de Administração	4	54	14
Secretaria de Saúde	8	24	3
Sec. Educação	1	10	10
Ouvidoria Municipal	1	29	29
Total	14	117	8,35

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

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



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

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 abrangência social, de maneira que garanta a colaboração efetiva da população, tornando-a atuante na construção, implementação e implantação de políticas públicas que contribuam para o bem-estar, 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, eficácia e efetividade na medida em que a grande maioria das respostas aos cidadãos 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 qualidade de vida das (os) cidadãs (ãos), a Lei de Acesso à Informação, de nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 entre outras. De forma a se tornar referência em políticas públicas que vão ao encontro da solução dos problemas da sociedade, garantindo assim o crescimento célere do município de Pontal do Araguaia-MT e o reconhecimento excelente da população.