



**ESTADO DE MATO GROSSO**

**Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia**  
**Ouvidoria Pública Municipal e Ouvidoria do SUS.**

---

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

(janeiro a março de 2022)

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



**ESTADO DE MATO GROSSO**

**Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia**  
**Ouvidoria Pública Municipal e Ouvidoria do SUS.**

**SUMÁRIO**

1. APRESENTAÇÃO	3
2. ACESSIBILIDADE	4
3. OUVIDORIAS EM AÇÃO	4
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	12



**ESTADO DE MATO GROSSO**

# **Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia**

## **Ouvidoria Pública Municipal e Ouvidoria do SUS.**

### **1. APRESENTAÇÃO**

Este relatório traz o resultado consolidado das manifestações acolhidas na Ouvidoria Municipal e da Saúde, no período de 01 de janeiro a 31 de março de 2022.

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. O Ouvidor Público Municipal foi designado através da Portaria 40/GP/2022 em 08/02/2022.

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, telefones, e-mail e acesso presencial, além do link disponível no portal da Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia-MT em que consta o FormulárioWeb 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 *e-mail*, 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 janeiro a março de 2022, um total de 5 atendimentos. Sendo destes, 4 manifestações da Ouvidoria Municipal e 1 manifestação da Ouvidoria da Saúde, conforme verifica-se no Tabela 1 e Gráfico 1 abaixo. 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.

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

Canal de Comunicação	Quantidade de manifestações	Em %
E-MAIL	4	80
FORMULÁRIOWEB	1	20
TOTAL	5	100

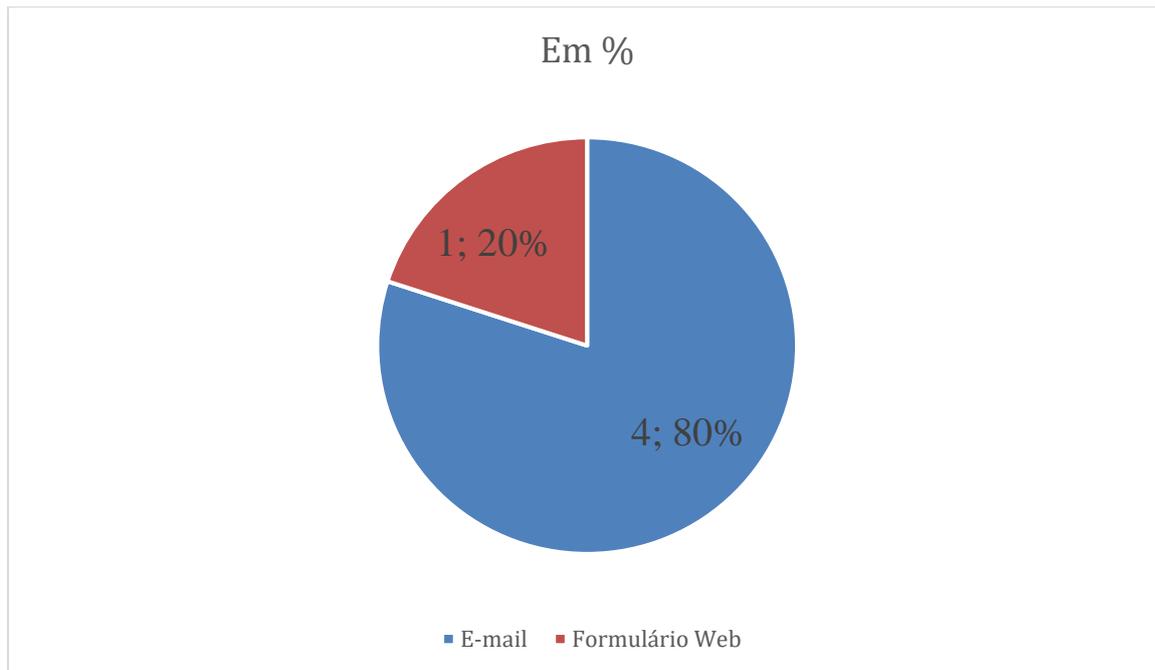
Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.



ESTADO DE MATO GROSSO

## Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia Ouvidoria Pública Municipal e Ouvidoria do SUS.

**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 5 manifestações. O “E-mail” foi o principal canal de entrada com 80 % do total; em seguida vem o “Formulário web” com 20% conforme pode ser visto a partir da Tabela 1 e Gráfico 1.

Importante salientar que havia manifestações da Ouvidoria Municipal referentes ao ano de 2021, em atraso de atendimento, isto é, sem a devida resposta ao cidadão. Mais especificamente, havia 03 manifestações pendentes de resposta. Assim que este atual Ouvidor foi instituído, tais demandas foram respondidas, a partir do encaminhamento ao setor competente, trazendo, por fim, a conclusão em cem por cento das referidas manifestações, como pode ser verificado no quadro abaixo:



ESTADO DE MATO GROSSO

## Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

### Ouvidoria Pública Municipal e Ouvidoria do SUS.

NATUREZA	DATA	STATUS
Reclamação	Setembro 2021 – encaminhado para resolução em abril de 2022	Concluído
Reclamação	Novembro de 2021 encaminhado para resolução em abril de 2022	Concluído
Denúncia	Novembro de 2021 encaminhado para resolução em abril de 2022	Concluído

Fonte: Ouvidoria Municipal

Creemos 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 estabelecidos pela Lei Federal 13.460/2017.

Prezando pela transparência das informações, faz-se necessário informar também as demandas recebidas por esta Ouvidoria que, apesar de reiteradas vezes, terem sido encaminhadas ao setor responsável, ainda se encontram em atraso de resposta para o usuário. A exemplo disto, consta demanda em atraso para resposta ao cidadão, solicitação referente às informações do Aplic (Auditoria Pública Informatizada de Contas). Esta Ouvidoria alertou para o cumprimento do prazo das demandas conforme previsto na Lei 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 Ouvidoria do SUS.

- **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 janeiro a março de 2022, considerando a natureza, mês de recebimento e *status*. Vejamos:

**Tabela 2- Manifestações protocoladas de 01 de janeiro a 31 de março de 2022**

Natureza	Quantidade	Percentual
Denúncia	2	40
Informação	2	40
Solicitação	1	20
Total	5	100

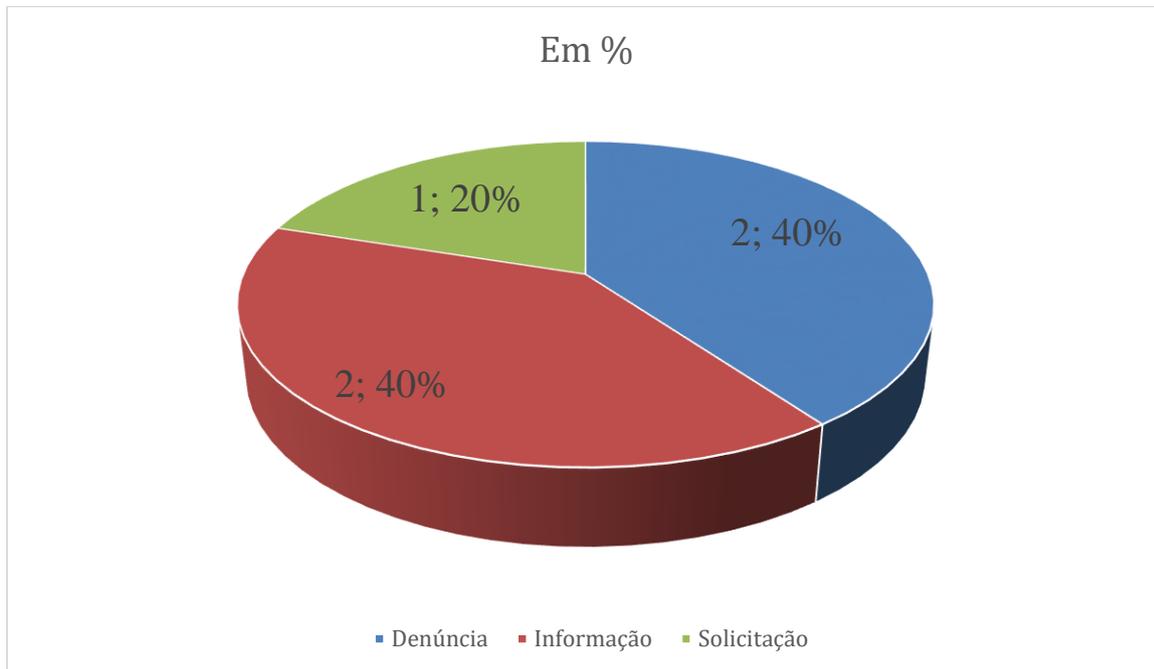
Fonte: Ouvidoria Municipal e Ouvidoria do SUS de Pontal do Araguaia/MT.



ESTADO DE MATO GROSSO

## Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia Ouvidoria Pública Municipal e Ouvidoria do SUS.

Gráfico 2 -Manifestações protocoladas de 01 de janeiro a 31 de março de 2022.



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

Do total de manifestações protocoladas, 40% correspondem a “Denúncia”; 20% foram classificadas como “solicitação”, 40% como “Informação”.(Tabela 2 e Gráfico 2).

No que se refere à situação dessas manifestações, 80% já foram fechadas. Sendo que, do total geral apenas uma demanda está em andamento correspondente a 20 % do total geral conforme pode ser visto a partir da Tabela 3 e Gráfico 3, mostrados a seguir:

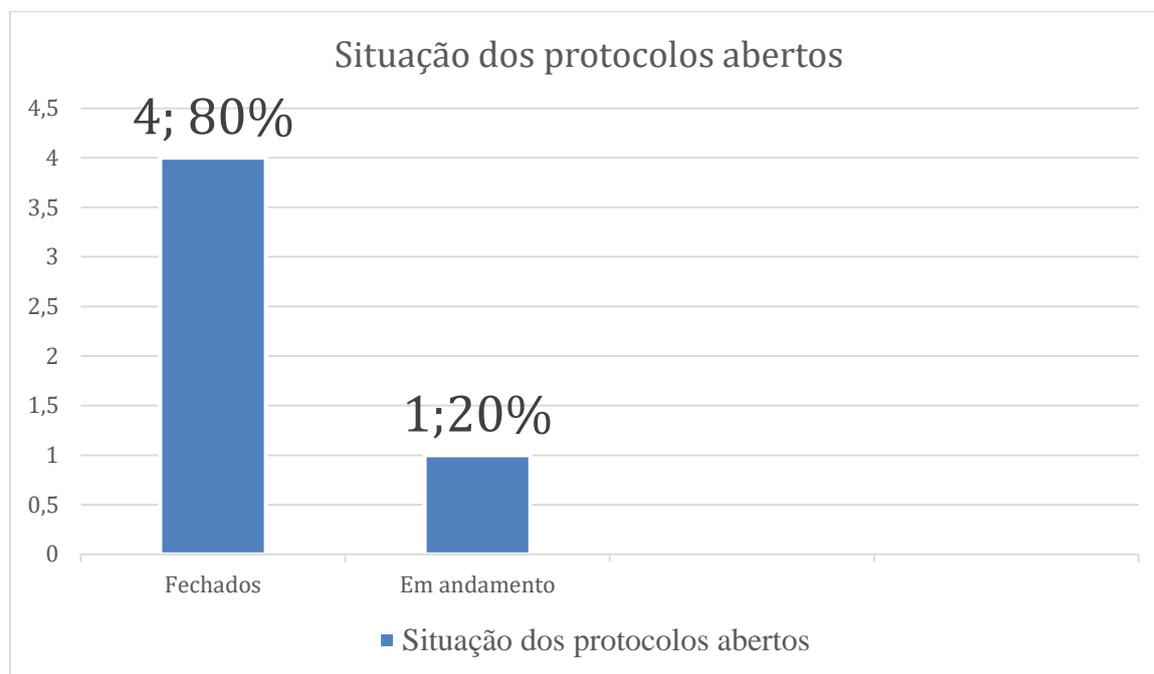
Tabela 3- Situação dos protocolos abertos

Situação	Quantidade	Em %
Fechado	4	80
Em andamento	1	20
Total	5	100

Fonte: Ouvidora Municipal e Ouvidora 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

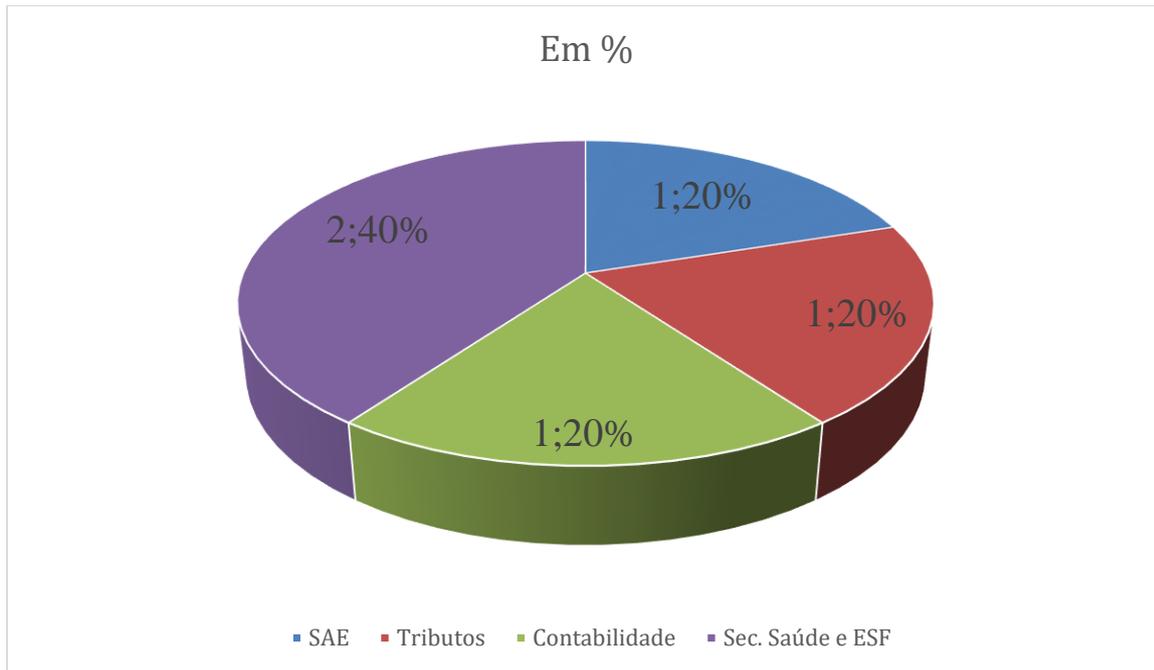
Ademais, a análise dessas manifestações mostra que a Secretaria de Administração e Finanças é a unidade que recebeu o maior quantitativo de demandas, com 60% do total. Nesse particular, também se destaca a Secretaria de Saúde com 40 % da quantidade geral de manifestações (Tabela 4 e Gráfico 4).

Tabela 4- Quantitativo de manifestações abertas por setor

Setor	Quantidade de manifestações	Em %
Sec. Administração: SAE; Tributos; Contabilidade.	3	60
Sec. Saúde	2	40
Total	5	100

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

Gráfico 4- Quantitativo de manifestações abertas por setor



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 quase todos os setores têm respondido às demandas abaixo do prazo legal como pode ser verificado na tabela 5 e gráfico 5, respectivamente:

Tabela 5- Tempo médio para conclusão dos protocolos fechados

Setor	Protocolos Fechados	Total de dias	Tempo médio por protocolo
SAE	1	30	30
TRIBUTOS	1	30	30
CONTABILIDADE	1	30	30
SECRETARIA DE SAÚDE	1	30	30
ESF	1	20	20



ESTADO DE MATO GROSSO

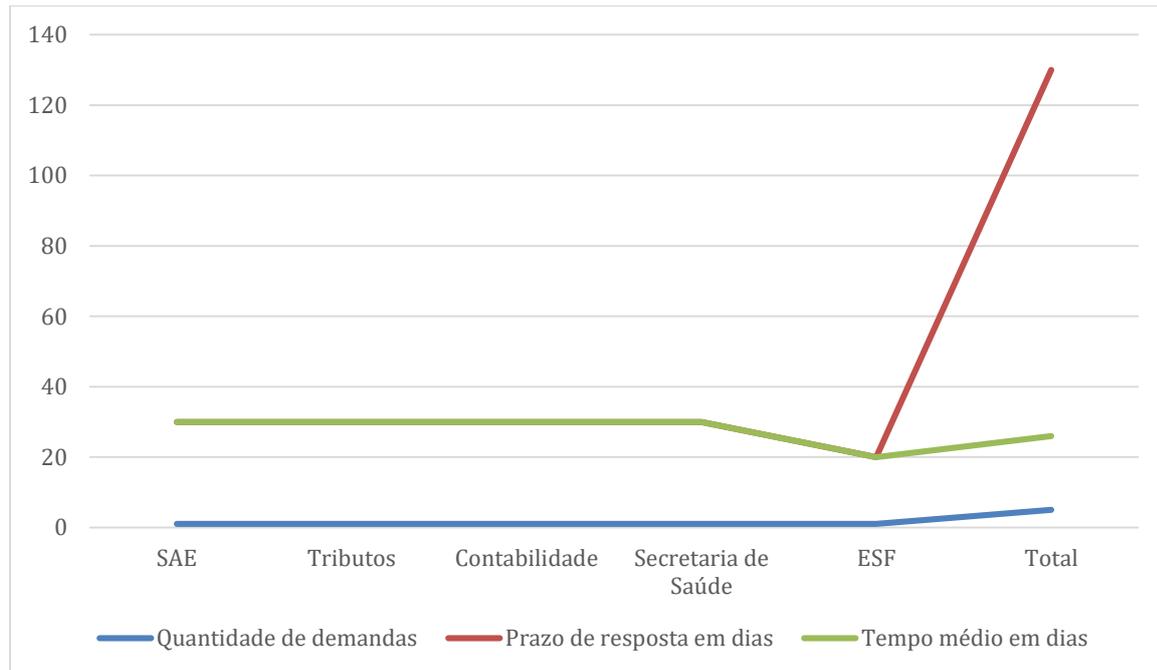
## Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia Ouvidoria Pública Municipal e Ouvidoria do SUS.

<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>130</b>	<b>26</b>
--------------	----------	------------	-----------

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

O mesmo se verifica no gráfico 05, abaixo:

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 controle social, de maneira que garanta a participação efetiva da população, tornando-a atuante



**ESTADO DE MATO GROSSO**

## **Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia**

### **Ouvidoria Pública Municipal e Ouvidoria do SUS.**

e participativa na construção, implementação e implantação de Políticas Públicas que contribuam para o bem-estar e a ordem da sociedade.

Entende-se como necessário uma maior aproximação da Ouvidoria com a comunidade, bem como o esclarecimento das suas atribuições e do seu papel.

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. Todavia há a possibilidade de melhora para a celeridade dos anseios das (os) cidadãs (ãos).

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.

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.