



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
CNPJ: 03.579.836/0001-80
OUIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUIDORIA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA

Equipe Técnica

Maximilian José B. Gonzalez
Ouidor Municipal

Alessandra de Andrade Campos Tafarello
Ouidora Substituta

Richelly Pereira Santos
Diretora Administrativa

2023



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA
CNPJ: 03.579.836/0001-80
OUVIDORIA MUNICIPAL



A Ouvidoria Geral do Município de Alto Araguaia (OGM), é um canal eletrônico disponível ao cidadão para exercer o direito de comunicar denúncias, reclamações, pedidos de informações, sugestões e elogios, sobre serviços, pessoas e processos do Município de Alto Araguaia (MT), na qual o mesmo receberá um parecer a respeito do contato realizado.

O canal é regulamentado pela Lei Municipal N° 3.049 de Janeiro de 2013.

Como funciona?

1 - Ao fazer o uso do canal, a manifestação é recebida e analisada. Caso seja de competência do município, o ouvidor buscará ações junto aos órgãos competentes do Poder Executivo Municipal.

2 - Os órgãos competentes fornecerão um parecer a respeito da manifestação do cidadão. O parecer pode ser positivo (atendendo) ou negativo (não atendendo, sob justificativa) as questões apresentadas no relato.

3 - Informado o parecer, o mesmo é disponibilizado por e-mail e fica disponível para obtenção do manifestante na aba "acompanhar pedidos". Neste caso, é importante anotar o número de protocolo do pedido.

ATENÇÃO! A Ouvidoria não é um canal de emergência. Os prazos fornecidos no ato da manifestação, é para o informe do parecer e não para que uma questão seja solucionada pelo órgão competente.

Canais de Atendimento:

Telefone: 0800 645 0188 ou (66) 3481-2668

E-mail: ouvidoriamunicipal.altoaraguaia@gmail.com
ouvidoria@altoaraguaia.mt.gov.br

Sistema Ouvidoria:

https://www.gp.srv.br/adm_altoaraguaia/ouvidoria/#/portal/1/manifestacao

Atendimento presencial: Paço Municipal - Endereço: Av. Carlos Huguency, nº 552 - Centro - Alto Araguaia (MT)

Horário de Atendimento: Segunda à sexta-feira - 13h às 18h (horário de Brasília)



Preliminarmente

Em atendimento ao art. 14, e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos – CDU) e Nota Técnica nº 2/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT, apresentamos o **Relatório Geral da Ouvidoria** da Prefeitura Municipal de Ipirangado Norte – MT, referente ao período de **janeiro a dezembro de 2023**.

O Decreto Municipal nº 042, de 15 de março de 2022, publicado no Diário Oficial de Contas do TCE/MT nº 2411 de 16/03/2022, regulamenta a organização, funcionamento e procedimentos da Ouvidoria do município de Alto Araguaia/MT, conforme Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Dessa forma, o município de Alto Araguaia assegura ao cidadão o direito de acesso aos serviços de ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Com base no Decreto, consideram-se manifestações de ouvidoria:

I – RECLAMAÇÃO: queixa, protesto ou manifestação de desagrado acerca de serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público considerado ineficiente, não efetivo ou ineficaz;

II – DENÚNCIA: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, bem como de atos que contrariam o código de posturas do município;

III – ELOGIO: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido por servidor público; e

IV – SUGESTÃO: manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço dos órgãos ou entidades da Administração Municipal, Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional.



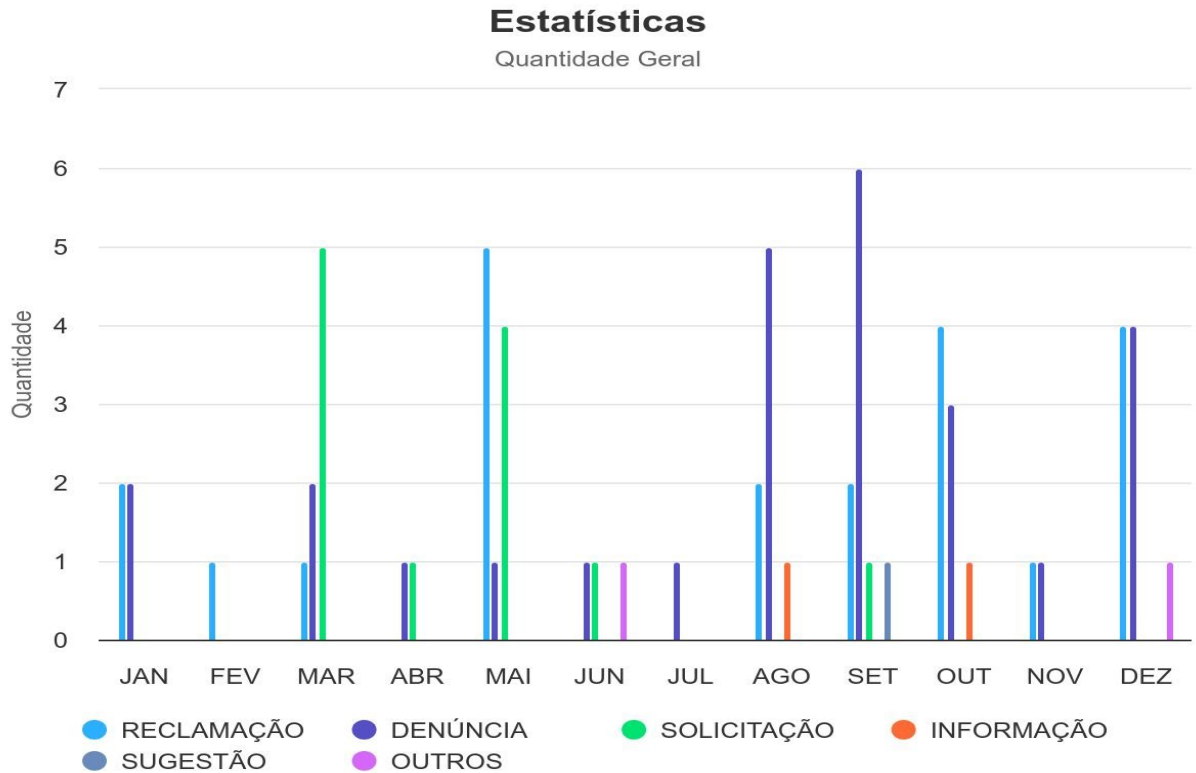
DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

RECLAMAÇÃO	
01 - Pendente	0
02 - Atendida	32
03 - Em Andamento	0
07 - Indeferida	1
TOTAL:	33
DENÚNCIA	
01 - Pendente	0
02 - Atendida	31
07 - Indeferida	0
TOTAL:	31
SOLICITAÇÃO	
01 - Pendente	0
02 - Atendida	12
07 - Indeferida	0
TOTAL:	12
INFORMAÇÃO	
01 - Pendente	0
02 - Atendida	3
TOTAL:	3
SUGESTÃO	
01 - Pendente	0
02 - Atendida	1
TOTAL:	1

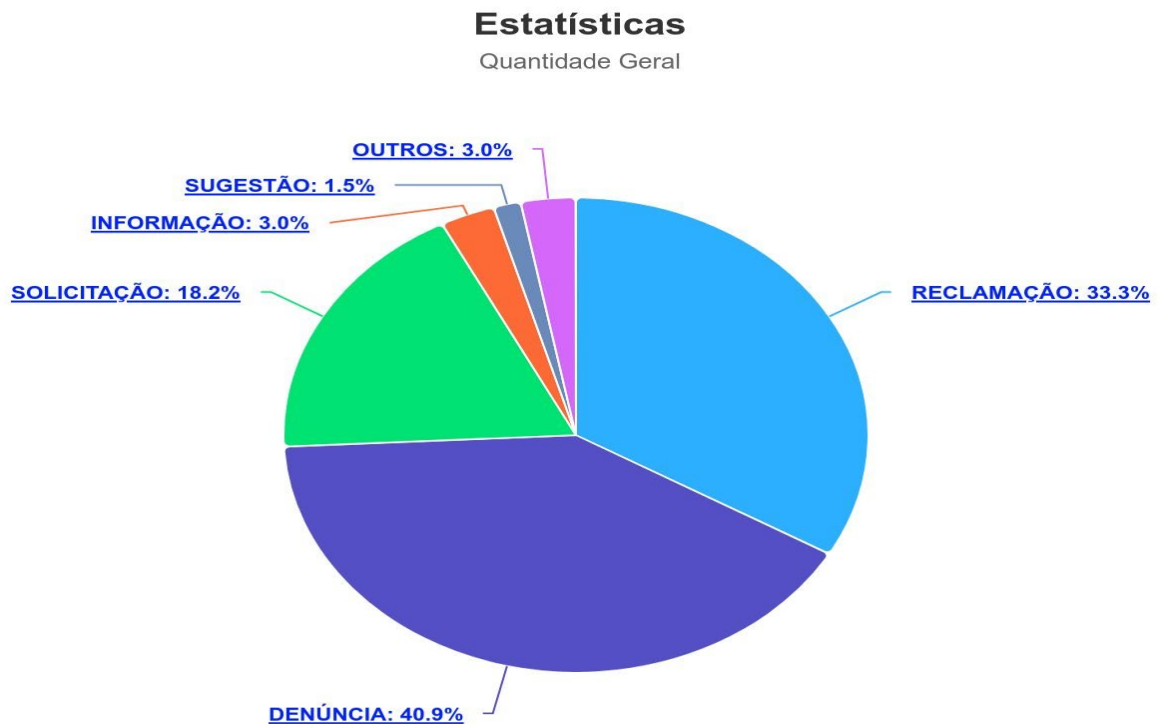
TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS.....80



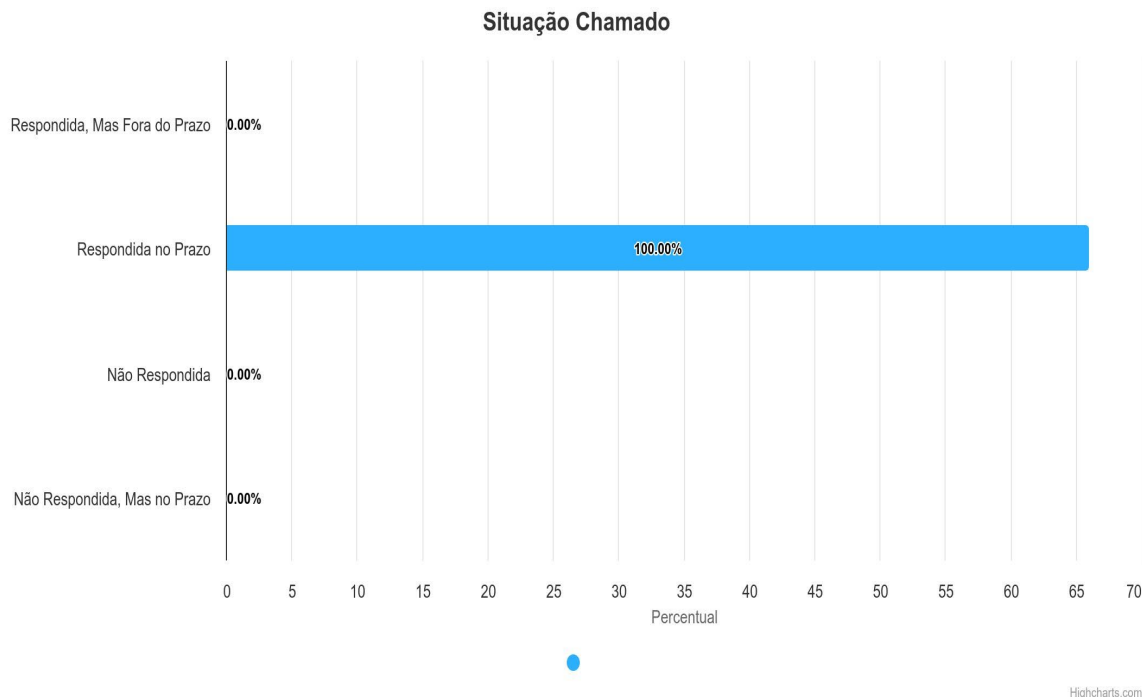
ESTATÍSTICAS – 2023



Highcharts.com



Highcharts.com



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é a interlocutora do Cidadão e da Gestão Municipal, fazendo a ponte entre os dois lados e mediando os conflitos em busca de uma solução que atenda a todos os envolvidos. Entendendo que a partir das demandas se torna possível pensar nas melhorias dos serviços públicos prestados à sociedade.

A divulgação da Ouvidoria atualmente é feita pelo site Oficial da Prefeitura de Alto Araguaia.

A ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações/demandas são recebidas pela administração, analisadas e respondidas. A ouvidoria permite a correção e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o aprimoramento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter geral.

Alto Araguaia, dezembro de 2023.

Maximilian Gonzalez

Ouvidor

Alessandra Tafarello

Ouidora Substituta