



RELATÓRIO ESTATÍSTICO ABRIL 2017

EXPEDIENTE

LUCIMAR SACRE DE CAMPOS

Prefeita de Várzea Grande/MT

EDSON ROBERTO SILVA

Controlador Geral do Município

IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ

Ouvidora do Município

AGDA PAULA LÍRIO DE ALMEIDA

Assistente Técnico

DOMINGAS DA COSTA NUNES

Estagiária/Assistente

I.- APRESENTAÇÃO

O direito de acesso à informação é garantido constitucionalmente e, com a publicação da Lei Federal nº 12.527/2011, todos os órgãos e Poderes do Estado, Distrito Federal e Municípios da Federação ficam obrigados a disponibilizar as informações sob sua guarda a qualquer cidadão que as solicite.

A Lei de Acesso à Informação regulamenta dispositivos constitucionais, especialmente no artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, o qual prevê que:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

São deveres dos Órgãos e Entidades Públicas:

- Garantir o direito de acesso amplo, pleno, imediato e gratuito às informações e documentos públicos;
- Promover a divulgação, independente de solicitação, de informações de interesse coletivo ou geral produzida ou custodiada pela Administração Pública.

Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, poderá apresentar pedido de acesso às informações dos órgãos e entidades da Administração Pública, que deverá observar os seguintes preceitos:

1. Ser realizado por qualquer meio legítimo, preferencialmente por meio de formulário padrão físico e eletrônico;
2. Ter como destinatário o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), a ouvidoria ou autoridade designada pelo monitoramento, conforme regulamentação específica;
3. Conter a identificação do requerente (nome completo, RG, CPF, endereço, telefone e e-mail para contato) e a especificação da informação requerida;
4. Não é preciso apresentar justificativa da solicitação de informações de interesse público, sendo proibidas quaisquer exigências nesse sentido;
5. O pedido de acesso de informação deverá ser atendido de imediato pelo órgão ou entidade pública se a informação for disponível;
6. É gratuito o serviço de busca e fornecimento de informação, exceto nos casos de reprodução de documentos, situação em que poderá ser cobrado somente o valor necessário à cobertura dos custos, serviços e dos materiais utilizados;
7. Deve ser viabilizada alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso à informação por meio de seus sítios oficiais na internet (banner).

II - OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE VÁRZEA GRANDE/MT

Breve Histórico:

A Ouvidoria Geral Municipal de Várzea Grande – OGM, foi criada por meio da Lei Complementar nº 3.968 de 12 de dezembro de 2013 e Lei 4.083/2015.

Em atendimento à Lei Complementar 4.083/2015, a estrutura organizacional da Ouvidoria Município, passou a ser vinculada à Controladoria Geral do Município, como órgão auxiliar, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

As competências legais da Ouvidoria Geral do Município estão elencadas na LC nº 3.968/13 de 12/12/2013 em seus artigos 2º e 3º que proferem entre outros:

- art. 2º: “A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestado e na gestão dos recursos públicos”;
- art. 3º:” Compete à Ouvidoria Geral do Município de Várzea Grande: I – receber sugestões de aprimoramento, crítica, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados na Administração Pública Municipal Direta e Indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei”.

Nos Períodos de janeiro de 2014 à maio de 2015, houve pouca divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria, porém, a dificuldade foi sanada, após a implantação do formulário de atendimento/cidadão, no site oficial da Prefeitura Municipal, <http://www.varzeagrande.mt.gov.br/portal/ouvidoria>, ou clicando no link “Ouvidoria Cidadã”.

III. RELATÓRIO ESTATÍSTICO

O Relatório Estatístico é uma das atribuições da Ouvidoria Geral do Município, nos termos do inciso III, artigo 3º, da Lei Complementar nº 3.968/2013 e será publicado no site oficial da Prefeitura Municipal de Várzea Grande/MT, até o vigésimo quinto dias do mês subsequente.

Serão divulgadas as informações referentes às manifestações dos Cidadãos Varzeagrandenses, tais como: denúncias, reclamações, elogios, críticas, sugestões ou outras informações relevantes, em relação ao serviço público municipal.

As informações serão apresentadas por meios de gráficos e tabelas retirados do banco dados da Ouvidoria, onde poderão ser observados os quantitativos de demandas referentes aos serviços realizados, pendentes e justificados, assim como, as formas de acesso/registros das manifestações recebidas.

As demandas pendentes ou com respostas justificadas pelas secretarias serão monitoradas pela Ouvidoria, sendo reiteradas por meio de Comunicação Interna.

O relatório, entre outras, concentra informações que destacam as necessidades e as dificuldades vivenciadas pelo cidadão em relação ao atendimento e a prestação dos serviços públicos, bem como, aponta questões que envolvem a melhoria da governança e governabilidade da gestão pública municipal.

¹ Governança é a capacidade de ação que o município possui para implementação das políticas e no atingir dos objetivos coletivos.

² Governabilidade é a capacidade de identificar necessidades e anseios sociais e transformá-los em políticas públicas que produzam resultados na sociedade, dando resposta efetivas aos problemas que se pretende enfrentar.

IV. DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA – MÊS DE ABRIL/2017.

No mês de ABRIL de 2017, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas 186(cento e oitenta e seis) demandas para as secretarias competentes da Prefeitura Municipal de Várzea Grande, conforme o quadro abaixo:

Quantitativos de demandas recebidas, encaminhadas e monitoradas – mês 04/2017.

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS ABRIL/2017				
Secretaria	Serviço Pendente mês: 4/2017	Serviço Justificado mês: 4/2017	Serviço Realizado mês: 4/2017	Total de Demandas mês: 4/2017
Sec. Munic. de Serv. Públicos	0	45	8	53
Sec. Munic. de Obras	0	59	14	73
Sec. Munic. Desenv. Urbano	0	9	5	14
Sec. Munic. Meio Ambiente	0	4	1	5
Sec. Munic. de Saúde	0	16	4	20
Sec. Munic. de Educação	0	1	1	2
Sec. Munic. de Gestão Fazendária	0	6	7	13
Sec. Munic. de Defesa Social	0	1	0	1
DAE	0	4	1	5
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 4/17	0	145	41	186

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de abril/2017.

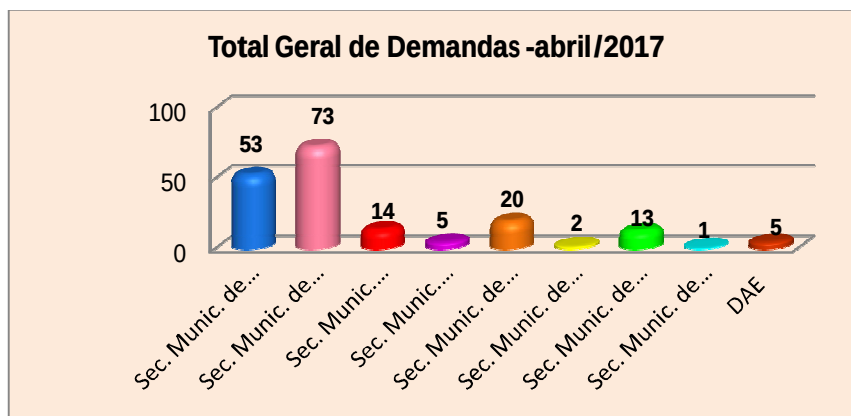


Gráfico 1. Total Geral de Demandas - abril/2017

Forma de acesso das demandas na Ouvidoria Municipal – mês 04/2017.

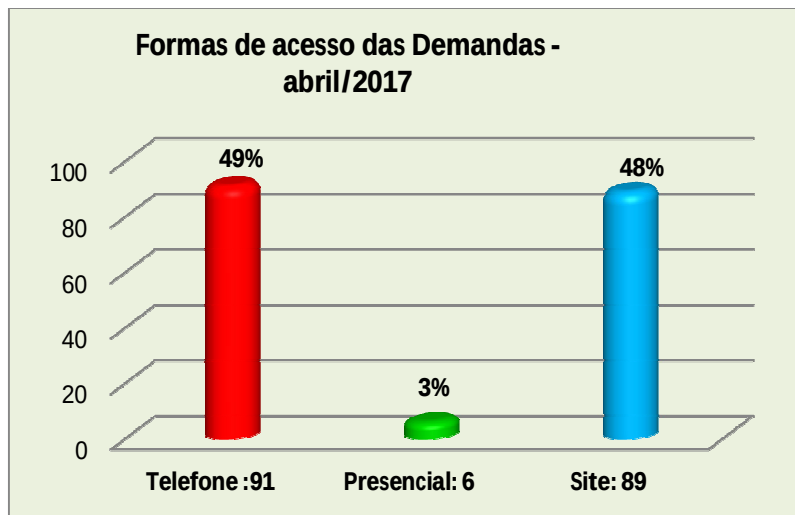


Gráfico 2. – Forma de Acesso das Demandas – abril/2017

Assuntos mais manifestados na Ouvidoria Municipal – mês 04/2017.

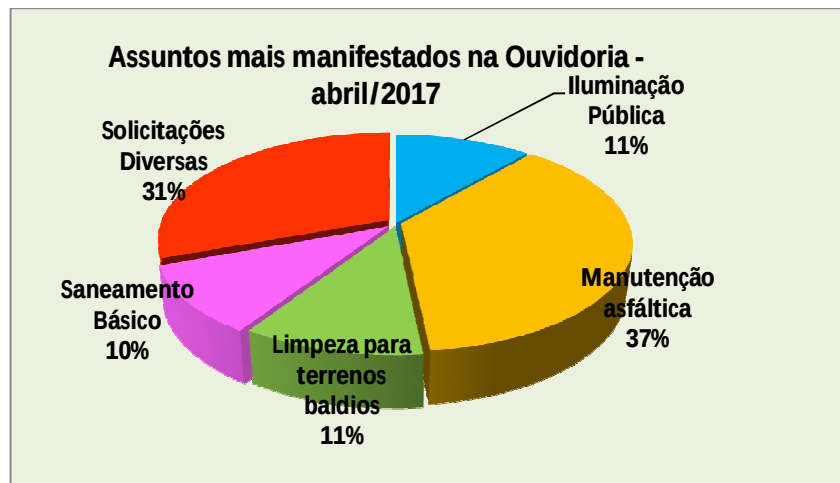


Gráfico 3 - Assuntos mais manifestados na Ouvidoria – mês de abril/2017

Demandas Secretaria Municipal de Serviços Públicos - mês 4/2017.

TOTAL GERAL DE DEMANDAS SEC. MUNIC. SERV. PÚBLICOS MÊS 4/2017			
Secretaria	Serviço Justificado: mês	Serviço Realizado: mês 4/2017	Total de Demandas: mês
Iluminação Pública	21	0	21
Limpeza Pública	5	1	6
Fiscalização	10	4	14
STU	8	2	10
Gabinete do Secretário	1	1	2
TOTAL DE DEMANDAS MÊS 4 / 2017	45	8	53

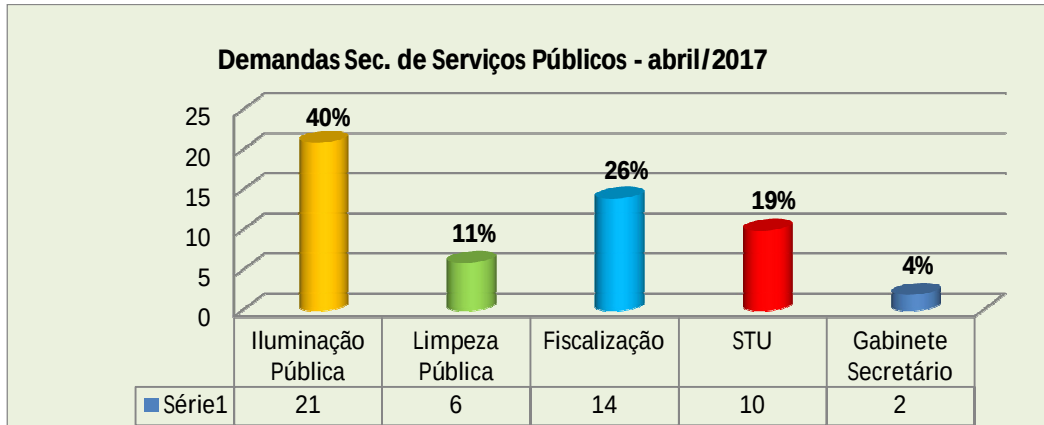


Gráfico 4. - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Serv. Públicos – abril/2017.

Iluminação Pública	21	
Limpeza Pública	6	
Fiscalização	14	
STU	10	
Gabinete Secretário	2	

Secretaria Munic. de Serv. Públicos mês 04/17			
Serviço Pendente mês: 4/2017	Serviço Justificado mês: 4/2017	Serviço Realizado mês: 4/2017	Total de Demandas mês: 4/2017
0	45	8	53

Demandas Secretaria Municipal de Obras - mês 4/2017.

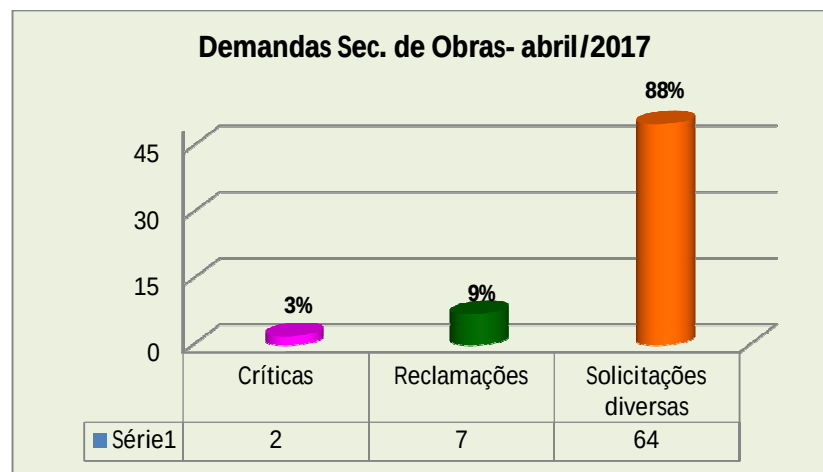


Gráfico 5 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Obras – abril/2017.

Críticas	2	
Reclamações	7	
Solicitações diversas	64	
Total Demandas mês 04/17	73	

Secretaria Munic. de Obras mês 04/17			
Serviço Pendente mês: 4/2017	Serviço Justificado mês: 4/2017	Serviço Realizado mês: 4/2017	Total de Demandas mês: 4/2017
0	59	14	73

Demandas Secretaria Municipal de Serviços Des. Urbano – mês 4/2017.

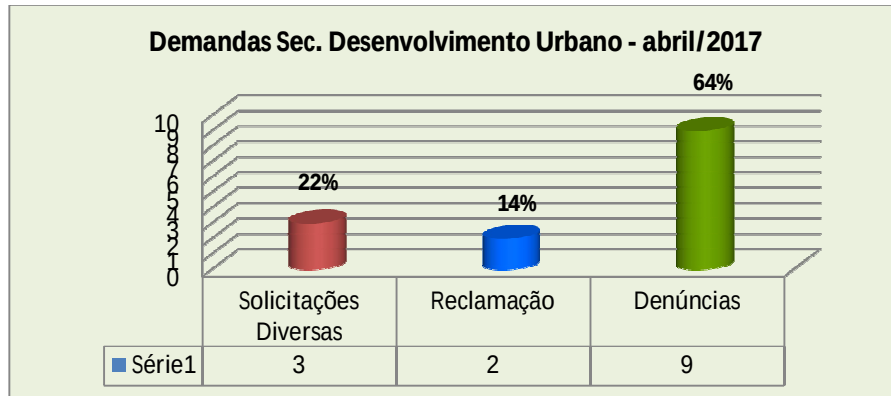


Gráfico 6 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Des. Urbano – abril/2017.

Solicitações Diversas	3	
Reclamação	2	
Denúncias	9	
Total Demandas mês 04/17	14	

Secretaria Munic. de Desen. Urbano mês 04/17			
Serviço Pendente mês: 4/2017	Serviço Justificado mês: 4/2017	Serviço Realizado mês: 4/2017	Total de Demandas mês: 4/2017
0	9	5	14

Demandas Secretaria Municipal de Meio Ambiente - mês 4/2017.

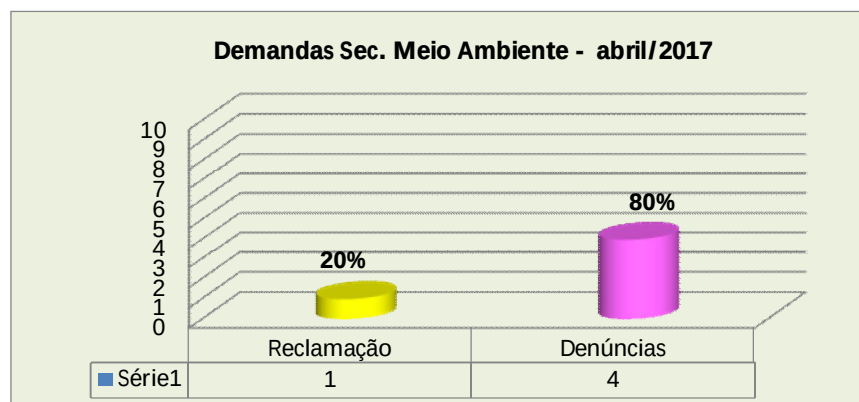


Gráfico 7: - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Meio Ambiente – abril/2017

Reclamação	1	
Denúncias	4	
Total Demandas mês 04/17	5	

Secretaria Munic. de Meio Ambiente mês 04/17			
Serviço Pendente mês: 4/2017	Serviço Justificado mês: 4/2017	Serviço Realizado mês: 4/2017	Total de Demandas mês: 4/2017
0	4	1	5

Demandas Secretaria Municipal de Saúde - mês 04/2017.

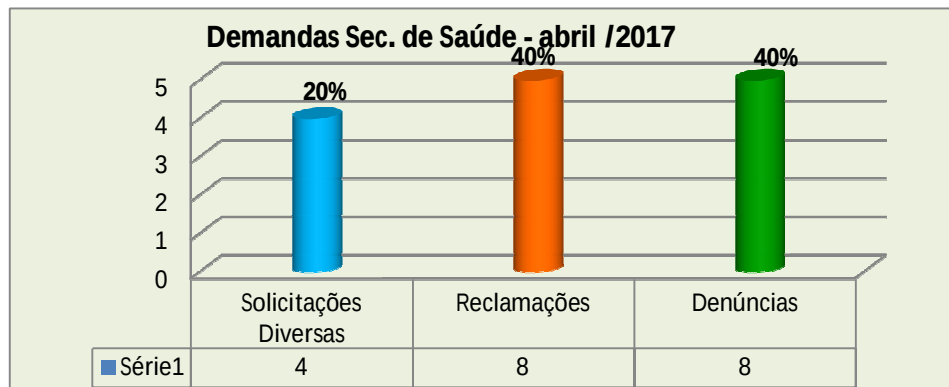


Gráfico 8 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Saúde – abril/2017

Solicitações Diversas	4	
Reclamações	8	
Denúncias	8	
Total Demandas mês 04/17	20	

Secretaria Munic. de Saúde mês 04/17			
Serviço Pendente mês: 4/2017	Serviço Justificado mês: 4/2017	Serviço Realizado mês: 4/2017	Total de Demandas mês: 4/2017
0	16	4	20

Demandas Secretaria Municipal de Educação – mês 4/2017

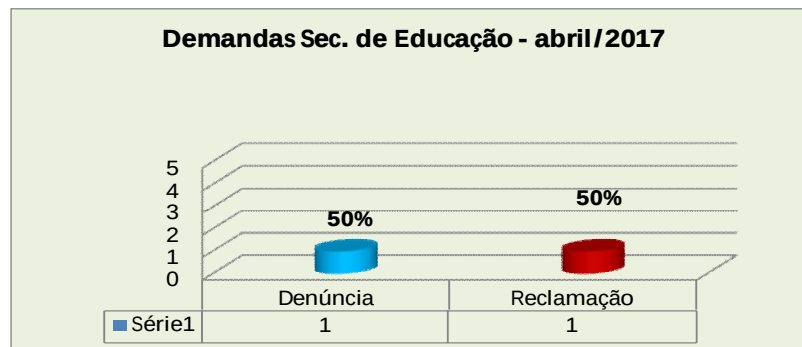


Gráfico 9 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Educação – abril/2017

Denúncia	1	
Reclamação	1	
Total Demandas mês 04/17	2	

Secretaria Munic. de Educação mês 04/17			
Serviço Pendente mês: 4/2017	Serviço Justificado mês: 4/2017	Serviço Realizado mês: 4/2017	Total de Demandas mês: 4/2017
0	1	1	2

Demandas Secretaria Municipal de Gestão Fazendária – mês 4/2017.

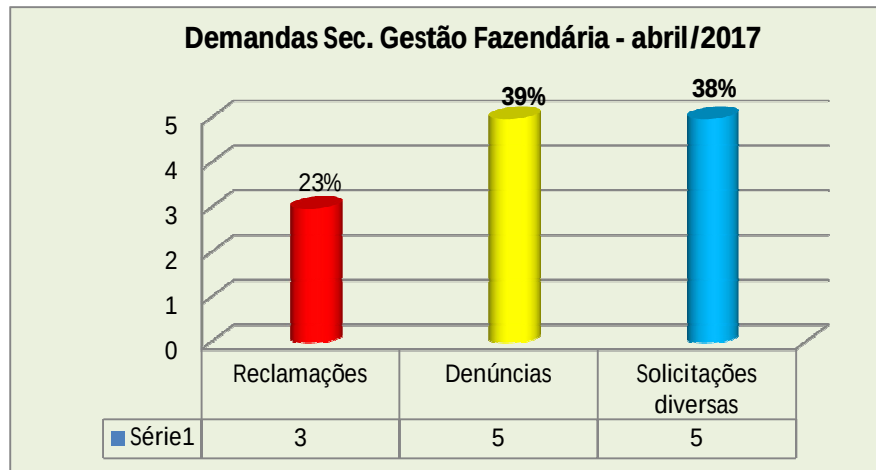


Gráfico 10 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Gestão Fazendária – abril/2017

Reclamações	3	
Denúncias	5	
Solicitações diversas	5	
Total Demandas mês 4/17	13	

Secretaria Munic. de Gestão Fazendária mês 04/17			
Serviço Pendente mês: 4/2017	Serviço Justificado mês: 4/2017	Serviço Realizado mês: 4/2017	Total de Demandas mês: 4/2017
0	6	7	13

Demandas Secretaria Municipal de Defesa Social mês 04/2017 –



Gráfico 11 - Visualização ilustrativa Demandas Secretaria Munic. de Defesa Social – abril/2017

Reclamação	1
Total Demandas 04/17	1

Secretaria Munic. de Defesa Social mês 04/17			
Serviço Pendente mês: 4/2017	Serviço Justificado mês: 4/2017	Serviço Realizado mês: 4/2017	Total de Demandas mês: 4/2017
0	1	0	1

Demandas do Departamento de Água e Esgoto - DAE- mês 4/2017

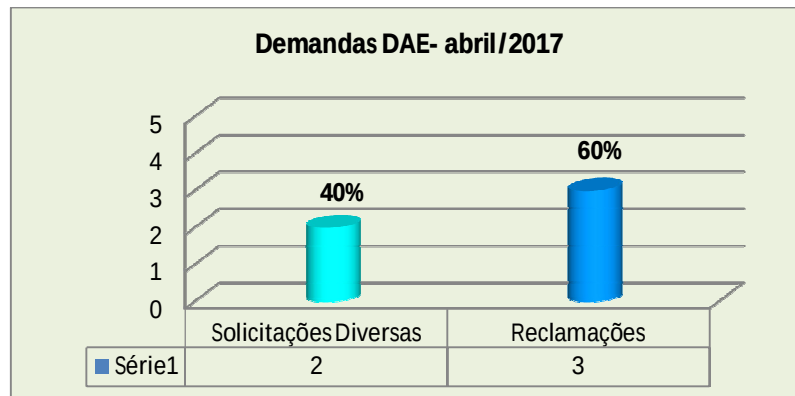


Gráfico 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Dep. De Água e Esgoto - DAE – abril/2017

Solicitações Diversas	2
Reclamações	3
Total Demandas mês 4/2017	5

Departamento de Água e Esgoto- DAE mês 04/17			
Serviço Pendente mês: 4/2017	Serviço Justificado mês: 4/2017	Serviço Realizado mês: 4/2017	Total de Demandas mês: 4/2017
0	4	1	5

Formas de identificação das demandas na Ouvidoria Municipal- mês 4/2017.

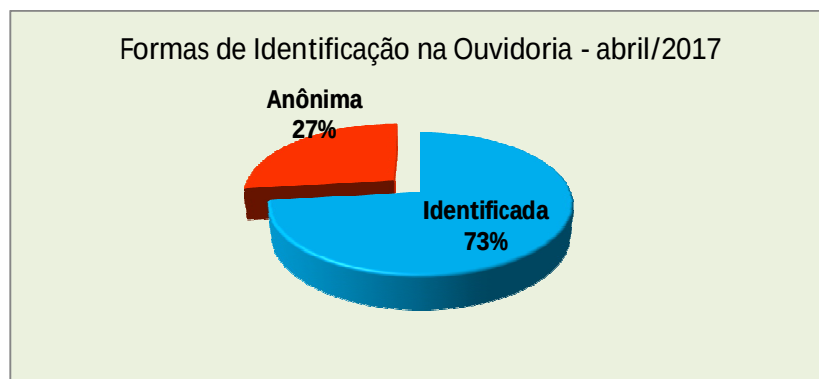


Gráfico 13 – Forma de identificação das demandas - abril 2017

Resultado das manifestações abertas - mês 4/2017.

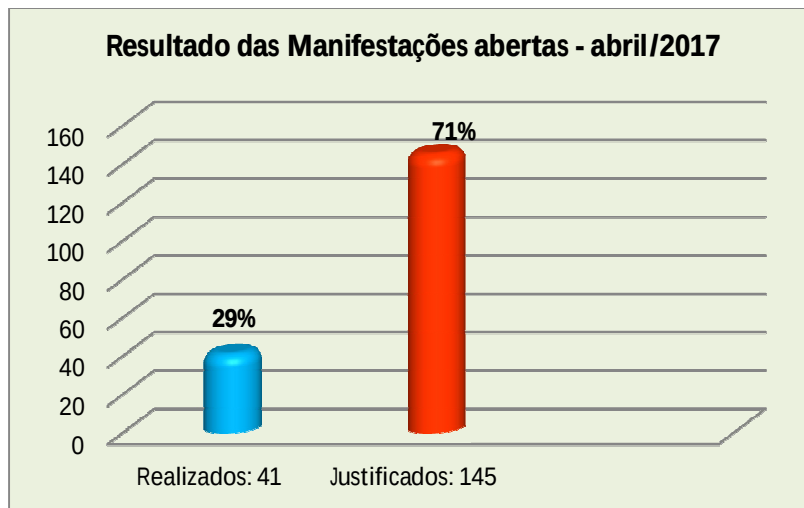


Gráfico 14. – Resultado das manifestações abertas - abril de 2017

V . - ANÁLISE:

Do total de 21(vinte e uma) demandas para o Setor de **Iluminação Pública**, registrou-se um cômputo de solicitação de 7(sete) braços para postes, a serem instalados. Do **total geral** de lâmpadas solicitadas, registrou-se para o mês de abril/2017 um cômputo de 39(trinta e nove) lâmpadas, por haver, em algumas solicitações, pedidos para troca de várias lâmpadas queimadas.

A seguir demonstram-se as demandas recebidas para as demais secretarias referentes ao mês de abril/2017.

O gráfico 1, ilustra o total geral de demandas encaminhadas para cada órgão.

Os demais gráficos de n°s 2 a 14, referem-se às categorias de demandas registradas na Ouvidoria Geral do Município de Várzea Grande/MT.

As principais reclamações foram registradas conforme o quadro abaixo:

Principais reclamações mês de abril 2017	
Saneamento básico	iluminação pública
limpeza para terrenos baldios	solicitações diversas
manutenção asfáltica	patrolamento e encascalhamento

Para todos os atendimentos, foram gerados números de protocolos e e-mails de respostas aos cidadãos, assim como, relatório espelho, encaminhado ao Gabinete da Exm^a. Sr^a. Prefeita, para conhecimento e providências.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE VÁRZEA GRANDE/MT

Av, Castelo Branco, nº 2500

Bairro: Centro Sul

Várzea Grande/MT

Cep: 78-625.640

Telefone: 0800- 647-4142

E-mail: ouvidoriavgmt@gmail.com