



**OUVIDORIA
CIDADÃ**

Reclamação, denúncia, sugestão, crítica e elogio.

RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUTUBRO 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

MILENA NATHALIA DA SILVA CORTEZ

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/porta/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 Várzea-grandenses, 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 OUTUBRO/2017.

No mês de outubro de 2017, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas 119 (cento e dezenove) demandas para as secretarias competentes da Prefeitura Municipal de Várzea Grande, conforme o quadro abaixo:

Quantitativos de demandas recebidas, encaminhadas e monitoradas – mês 10/2017.

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS OUTUBRO/2017				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 10/2017	Resp/ Justificadas mês: 10/2017	Resp/ Realizadas mês: 10/2017	Total de Demandas mês: 10/2017
Sec. Munic. de Serv. Públicos	0	36	9	45
Sec. Munic. de Obras	0	0	36	36
Sec. Munic. Desenv. Urbano	0	6	4	10
Sec. Munic. Meio Ambiente	0	0	1	1
Sec. Munic. de Saúde	0	14	1	15
Sec. Munic. de Educação	0	0	7	7
Sec. Munic. de Gestão Fazendária	0	0	1	1
Sec. Munic. de Defesa Social	0	1	0	1
Gabinete da Prefeita	0	0	1	1
DAE	0	0	2	2
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 10/17	0	57	62	119

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

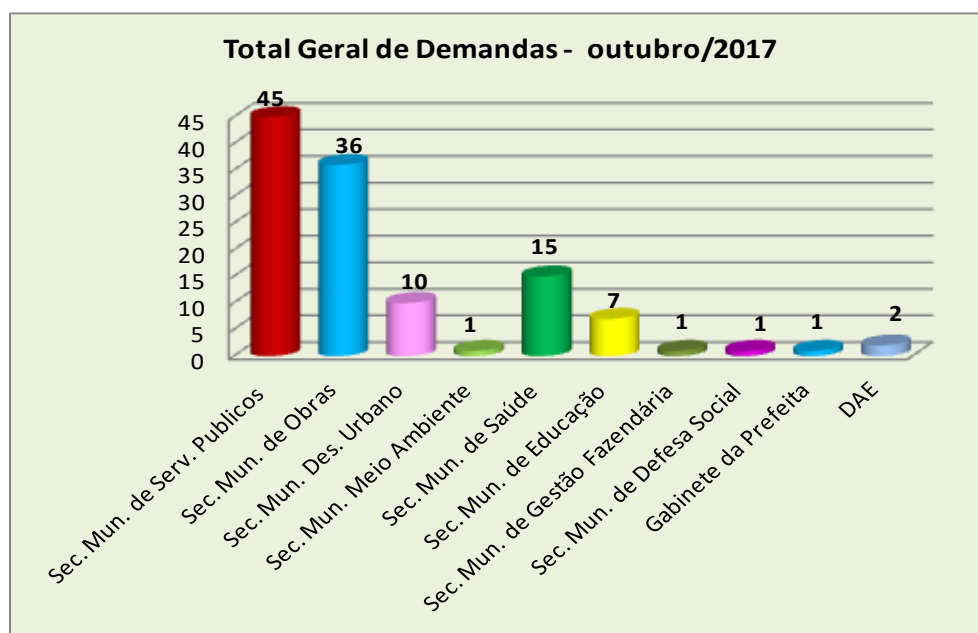


Gráfico 1. Total Geral de Demandas - outubro/2017

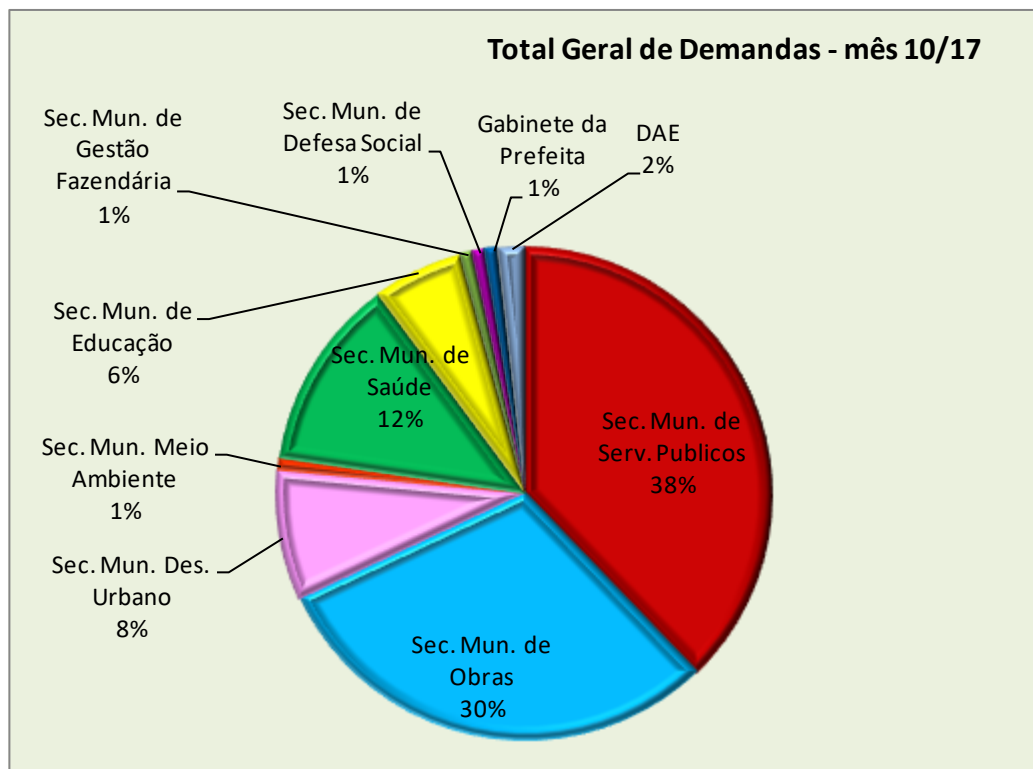


Gráfico 2. - Visualização ilustrativa Total Geral de Demandas em % – outubro/2017

Demandas Secretaria Municipal de Serviços Públicos - mês 10/2017.

TOTAL GERAL DE DEMANDAS SEC. MUNIC. SERV. PÚBLICOS MÊS 10/2017			
Secretaria	respostas Justificadas: mês 10/2017	Respostas Realizadas: mês 10/2017	Total de Demandas: mês 10/2017
Iluminação Pública	30	5	35
Limpeza Pública	2	0	2
Fiscalização	1	2	3
STU	1	2	3
Gabinete do Secretário	2	0	2
TOTAL DE DEMANDAS MÊS 10/2017	36	9	45

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas Sec. Municipal de Serviços Públicos, mês de outubro/2017.

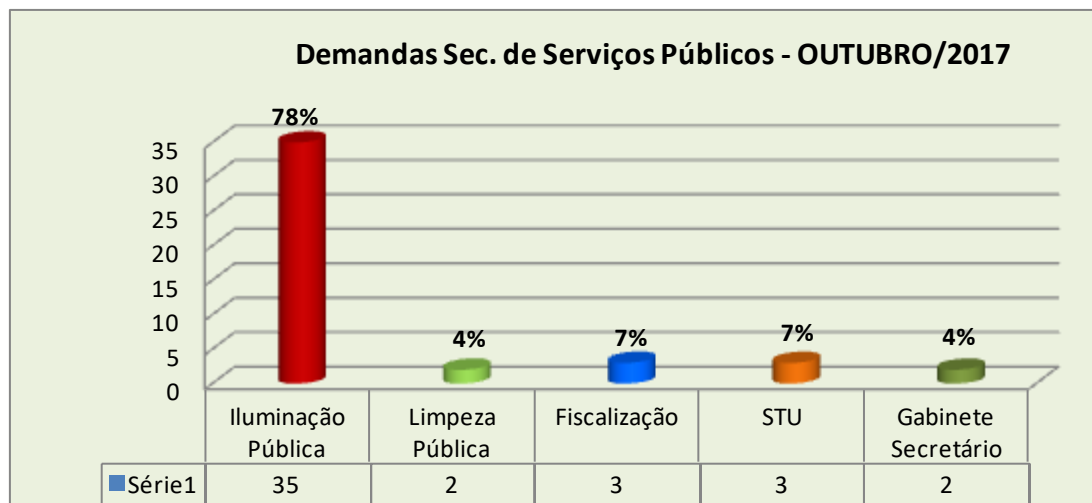


Gráfico 3. - Visualização ilustrativa Demandas Secretaria Munic. de Serv. Públicos – outubro/2017.

Iluminação Pública	35	
Limpeza Pública	2	
Fiscalização	3	
STU	3	
Gabinete Secretário	2	
Total de demandas 10/17	45	

Sec. Munic. de Serv. Públicos- 10/17			
Resp/ Pendente mês: 10/2017	Resp/ Justificadas mês: 10/2017	Resp/ Realizadas mês: 10/2017	Total de Demandas mês: 10/2017
0	36	9	45

Demandas Secretaria Municipal de Obras - mês 10/2017.

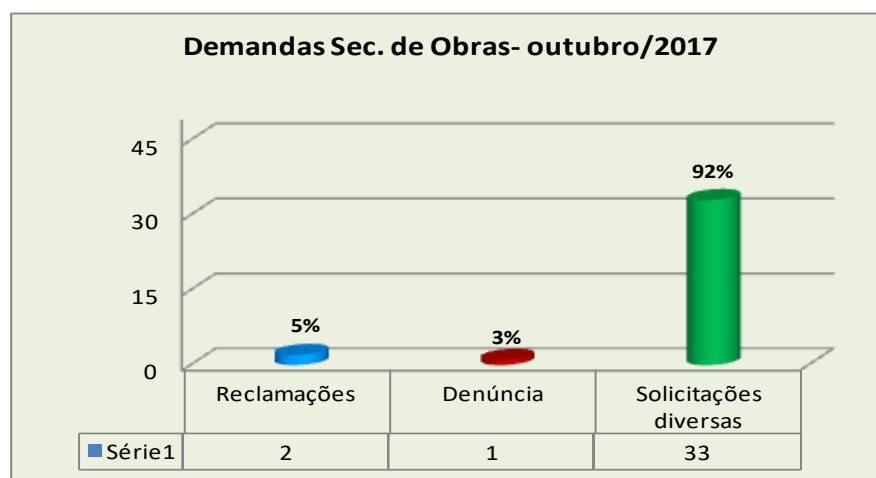


Gráfico 4 - Visualização ilustrativa Demandas Secretaria Munic. de Obras – outubro/2017.

Reclamações	2	
Denúncia	1	
Solicitações diversas	33	
Total Demandas mês 10/17	36	

Sec. Munic. de Obras- 10/17			
Resp/ Pendente mês: 10/2017	Resp/ Justificadas mês: 10/2017	Resp/ Realizadas mês: 10/2017	Total de Demandas mês: 10/2017
0	0	36	36

Demandas Secretaria Municipal de Serviços Des. Urbano – mês 10/2017.

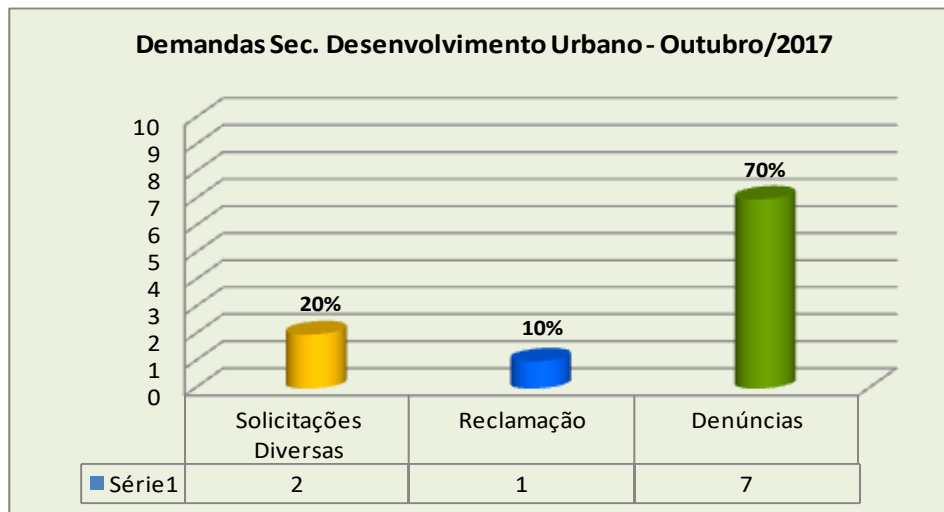


Gráfico 5 - Visualização ilustrativa Demandas Secretaria Munic. de Des. Urbano – outubro/2017.

Solicitações Diversas	2	
Reclamação	1	
Denúncias	7	
Total Demandas mês 10/17	10	

Sec. Munic. de Des. Urbano- 10/17			
Resp/ Pendente mês: 10/2017	Resp/ Justificadas mês: 10/2017	Resp/ Realizadas mês: 10/2017	Total de Demandas mês: 10/2017
0	6	4	10

Demandas Secretaria Municipal de Meio Ambiente - mês 10/2017.

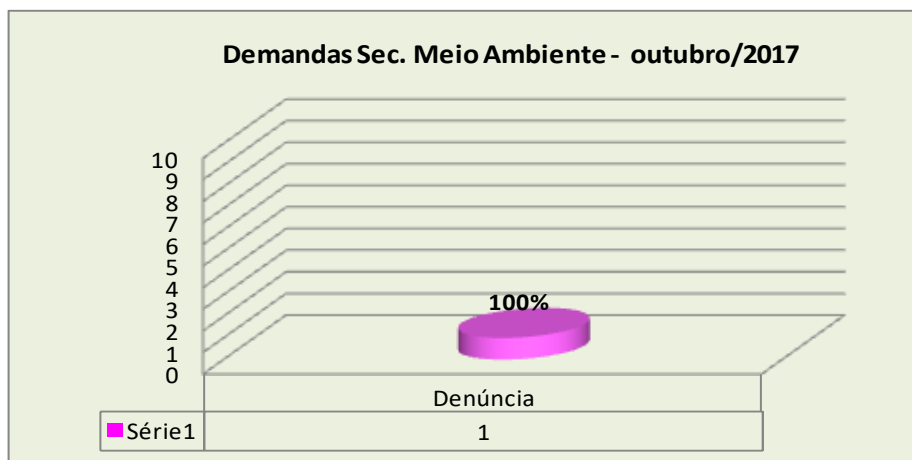


Gráfico 6: - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Meio Ambiente – outubro/2017

Denúncia	1	
Total Demandas mês 10/17	1	

Sec. Munic. de Meio Ambiente- 10/17			
Resp/ Pendente mês: 10/2017	Resp/ Justificadas mês: 10/2017	Resp/ Realizada mês: 10/2017	Total de Demanda mês: 10/2017
0	0	1	1

Demandas Secretaria Municipal de Saúde - mês 10/2017.

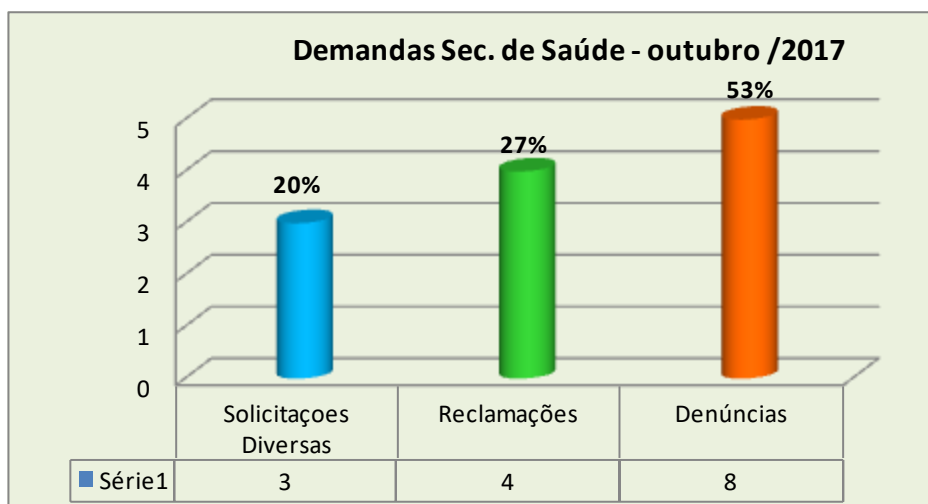


Gráfico 7 - Visualização ilustrativa Demandas Secretaria Munic. de Saúde – outubro/2017

Solicitações Diversas	3	
Reclamações	4	
Denúncias	8	
Total Demandas mês 10/17	15	

Sec. Munic. de Meio Saúde- 10/17			
Resp/ Pendente mês: 10/2017	Resp/ Justificadas mês: 10/2017	Resp/ Realizada mês: 10/2017	Total de Demanda mês: 10/2017
0	14	1	15

Demandas Secretaria Municipal de Educação – mês 10/2017

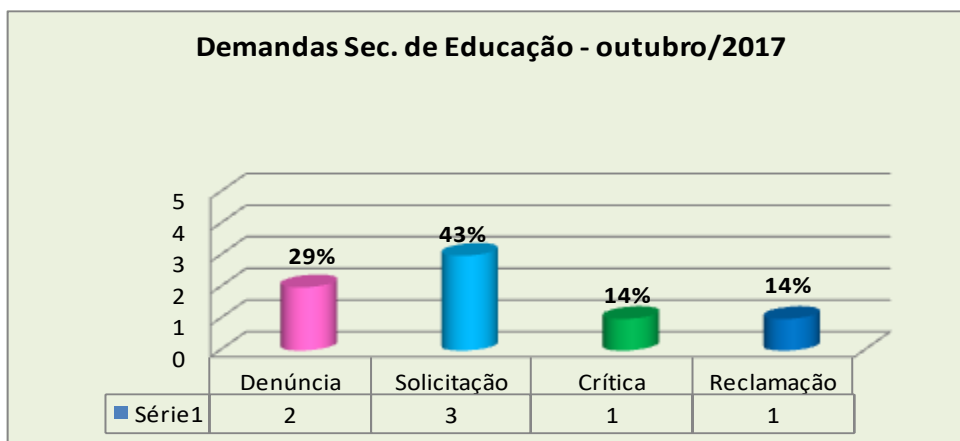


Gráfico 8 - Visualização ilustrativa Demandas Secretaria Munic. de Educação – outubro/2017

Denúncias	2	
Solicitações diversas	3	
Crítica	1	
Reclamação	1	
Total Demandas mês 10/17	7	

Sec. Munic. de Educação- 10/17			
Resp/ Pendente mês: 10/2017	Resp/ Justificadas mês: 10/2017	Resp/ Realizada mês: 10/2017	Total de Demanda mês: 10/2017
0	0	7	7

Demandas Secretaria Municipal de Gestão Fazendária – mês 10/2017.

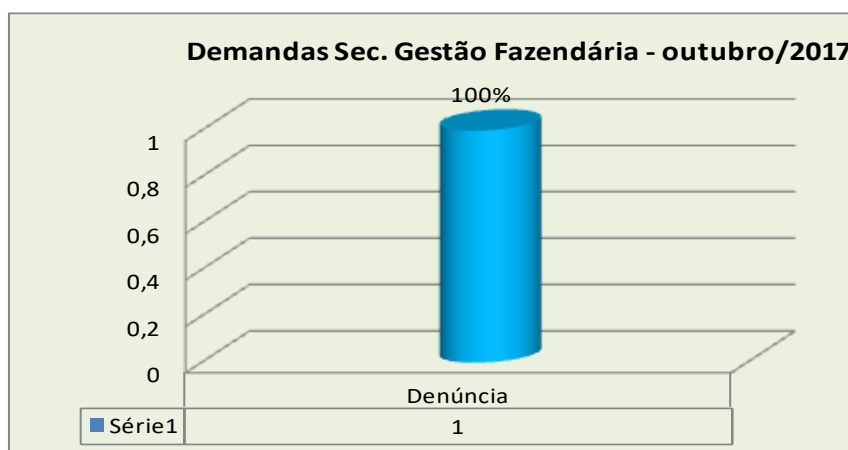


Gráfico 9 - Visualização ilustrativa Demandas Secretaria Munic. de Gestão Fazendária – outubro/2017

Denúncia	1	
Total Demandas mês 10/17	1	

Sec. Munic. de Gestão Fazendária- 10/17			
Resp/ Pendente mês: 10/2017	Resp/ Justificadas mês: 10/2017	Resp/ Realizada mês: 10/2017	Total de Demanda mês: 10/2017
0	0	1	1

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Secretaria de Munic. de Defesa Social -
mês de outubro/2017



Gráfico 10 - Visualização ilustrativa Demandas/ Sec. Municipal de Defesa Social – outubro/2017

Reclamação	1	
Total Demandas mês 10/17	1	

Sec. Munic. de Defesa Social 10/17			
Resp/ Pendente mês: 10/2017	Resp/ Justificadas mês: 10/2017	Resp/ Realizada mês: 10/2017	Total de Demanda mês: 10/2017
0	1	0	1

Demandas recebidas na Ouvidoria para o Gabinete da Prefeita - mês de outubro/2017

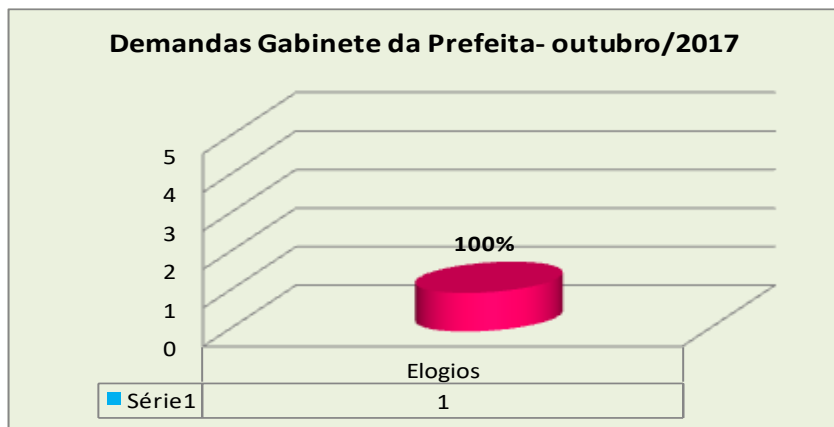


Gráfico 11 - Visualização ilustrativa Demandas/ Gabinete da Prefeita – outubro/2017

Elogios	1
Total Demandas mês 10/17	1

Gabinete da Prefeita 10/17			
Resp/ Pendente mês: 10/2017	Resp/ Justificadas mês: 10/2017	Resp/ Realizada mês: 10/2017	Total de Demanda mês: 10/2017
0	0	1	1

Demandas do Departamento de Água e Esgoto - DAE- mês 10/2017

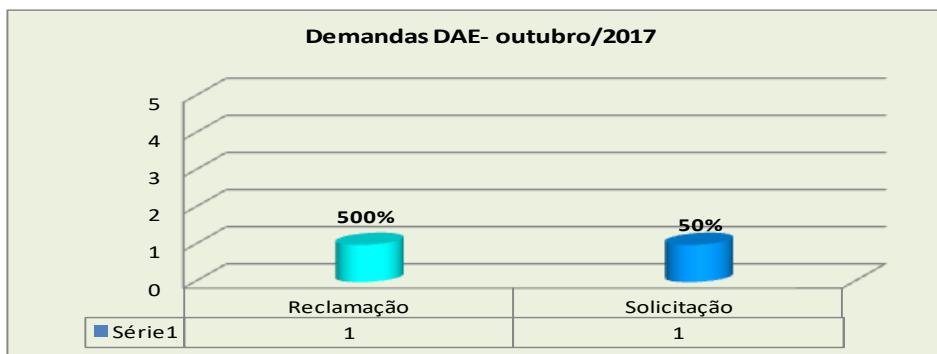


Gráfico 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Dep. De Água e Esgoto - DAE – outubro/2017

Reclamação	1
Solicitação	1
Total de demandas mês 10/17	2

Departamento de Água e Esgoto - DAE 10/17			
Resp/ Pendente mês: 10/2017	Resp/ Justificadas mês: 10/2017	Resp/ Realizada mês: 10/2017	Total de Demanda mês: 10/2017
0	0	2	2

Forma de acesso das demandas na Ouvidoria Municipal – mês 10/2017.

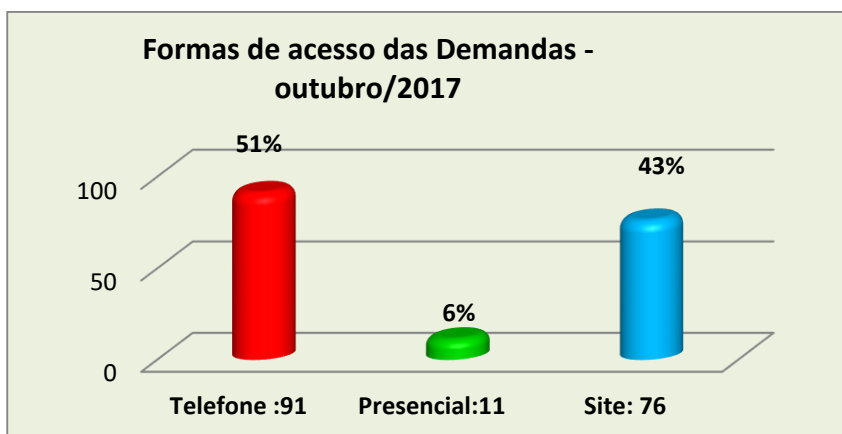


Gráfico 13. – Forma de Acesso das Demandas – outubro/2017

Formas de identificação das demandas na Ouvidoria Municipal- mês 10/2017.

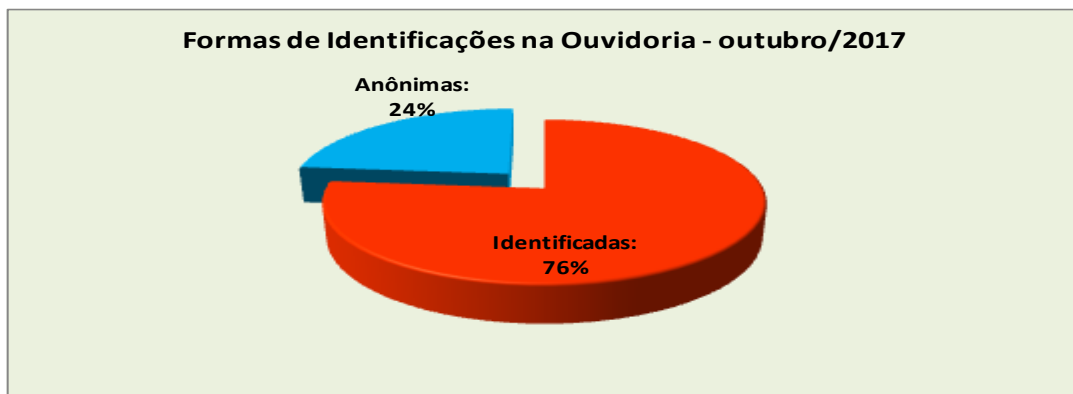


Gráfico 14 – Forma de identificação das demandas - outubro 2017

Identificadas:	91	
Anônimas:	28	
Total de Demandas mês 10/17	119	

Resultado das manifestações abertas - mês 10/2017.



Gráfico 15 – Resultado das manifestações abertas - agosto de 2017

ANÁLISE:

A tabela da página 6 representa todas as demandas recebidas e encaminhadas, para as secretarias competentes, assim como, a situação de resposta até o fechamento do mês de outubro/2017.

O gráfico nº 1, ilustra o total geral de demandas que foram encaminhadas para cada órgão.

O gráfico nº 2, ilustra o total geral de demandas, em %, que foram encaminhadas para cada órgão.

Os demais gráficos de n°.s 03 a 15, referem-se somente às categorias de demandas registradas na Ouvidoria Geral do Município de Várzea Grande/MT.

Para todos os atendimentos, foram gerados números de protocolos e e-mails de respostas aos cidadãos.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE VÁRZEA GRANDE/MT

Av, Castelo Branco, n° 2500

Bairro: Centro Sul

Várzea Grande/MT

Cep: 78-625.640

Telefone: 0800- 647- 4142

Watssap: (65) 98472-3140

E-mail: ouvidoria@varzeagrande.mt.gov.br.