



OUVIDORIA
CIDADÃ

Reclamação, denúncia, sugestão, crítica e elogio.

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

FEVEREIRO 2017

EXPEDIENTE

LUCIMAR SACRE DE CAMPOS

Prefeita de Várzea Grande/MT

DENIZE ROSA DE MORAIS

Controladora Geral do Município

IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ

Ouvidora do Município

AGDA PAULA LÍRIO DE ALMEIDA

Assistente Técnico

YASMIM ALMEIDA GONÇALVES

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”;
- art3º:” 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 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 FEVEREIRO/2017.

No mês de FEVEREIRO de 2017, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas 169(cento e sessenta e nove) demandas para as secretarias competentes da Prefeitura Municipal de Várzea Grande, conforme o quadro abaixo:

Quantitativos de demandas recebidas, encaminhadas e monitoradas – mês 02/2017.

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS FEVEREIRO/2017				
Secretaria	Serviço Pendente mês: 2/2017	Serviço Justificado mês: 2/2017	Serviço Realizado mês: 2/2017	Total de Demandas mês: 2/2017
Sec. Munic. de Serv. Públicos	0	37	7	44
Sec. Munic. de Obras	0	41	18	59
Sec. Munic. Desenv. Urbano	0	6	0	6
Sec. Munic. Meio Ambiente	0	3	7	10
Sec. Munic. de Saúde	0	19	5	24
Sec. Munic. de Educação	0	0	4	4
Sec. Munic. de Administração	0	0	2	2
Sec. Munic. de Gestão Fazendária	0	6	2	8
Sec. Munic. de Assistência Social	0	0	1	1
Sec. Munic. de Comunicação Social	0	0	1	1
Sec. Munic. de Defesa Social	0	0	1	1
Procuradoria Geral do Município	0	0	2	2
Gabinete da Prefeita	0	0	2	2
DAE	0	4	1	5
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 2/17	0	116	53	169

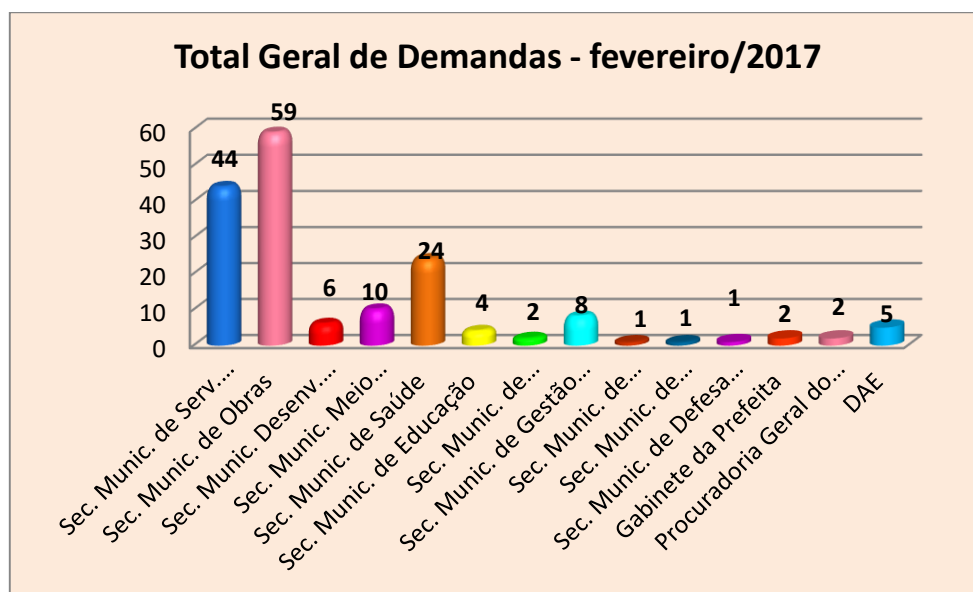


Gráfico 1. Total Geral de Demandas - fevereiro/2017

Forma de acesso das demandas na Ouvidoria Municipal – mês 02/2017.

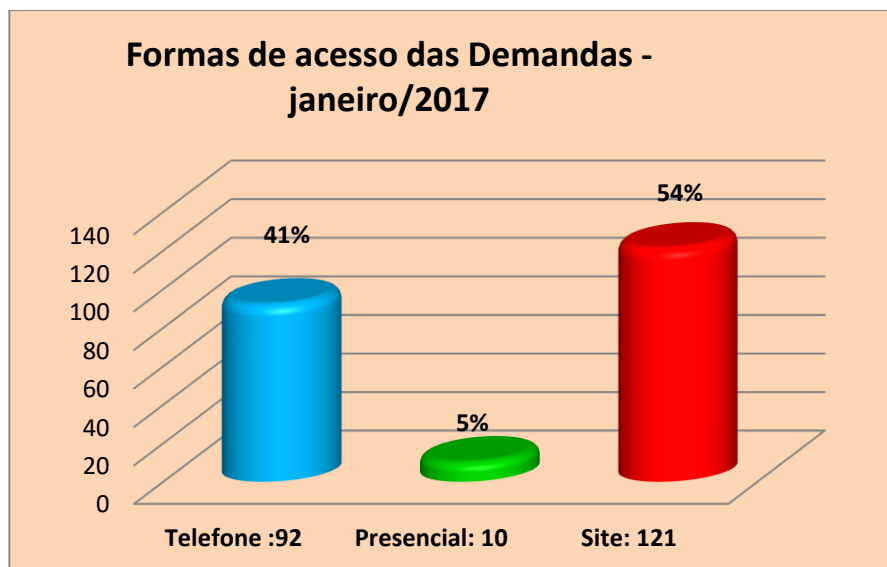


Gráfico 2. – Forma de acesso das Demandas – janeiro/2017

Assuntos mais manifestados na Ouvidoria Municipal – mês 02/2016.



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

*Saneamento básico: É a atividade relacionada ao abastecimento de água potável, o manejo de água pluvial, a coleta e tratamento de esgoto, a limpeza urbana, o manejo de resíduos sólidos e o controle de pragas e qualquer tipo de agente patogênico, visando à saúde das comunidades.

Demandas Secretaria Municipal de Serviços Públicos - mês 2/2017.

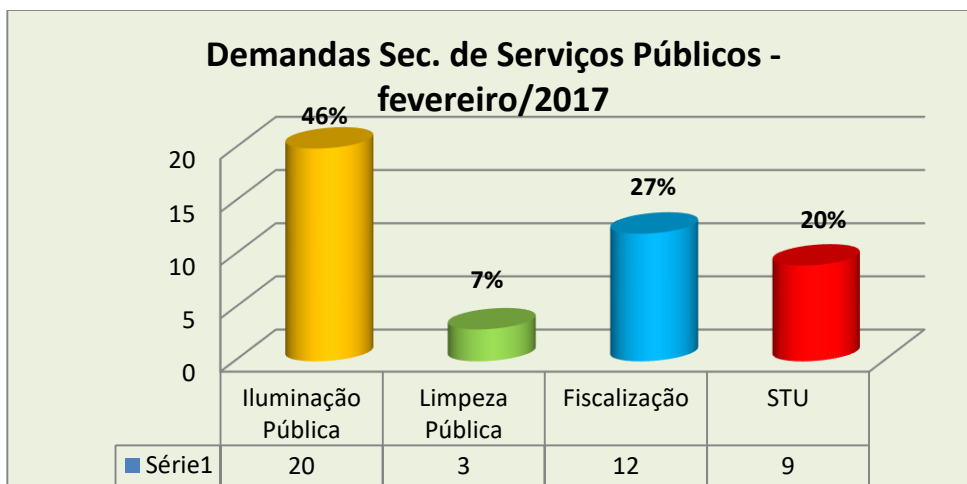


Gráfico 4. - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Serv. Públicos – fevereiro/2017.

Demandas Secretaria Municipal de Obras - mês 2/2017.

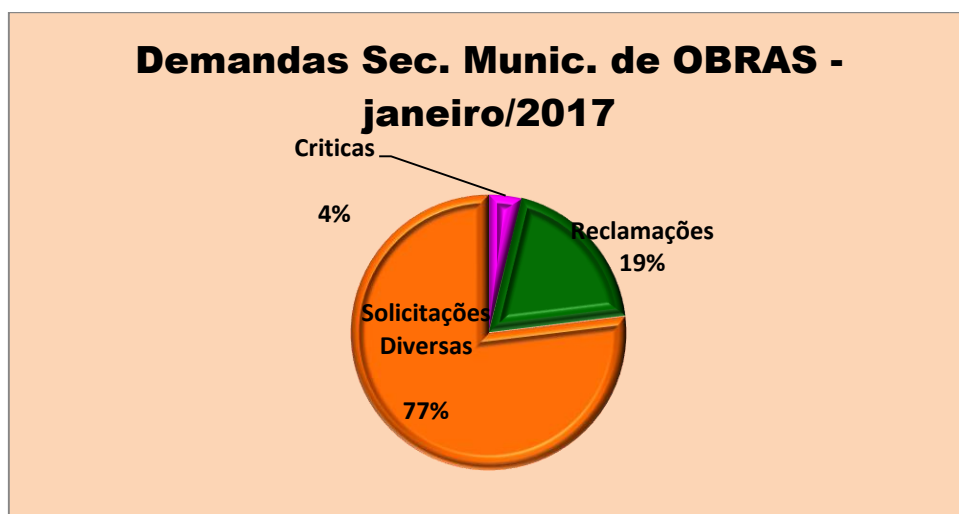


Gráfico 5 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Obras – fevereiro/2017.

Críticas	2	
Reclamações	10	
Solicitações diversas	40	
Total Demandas mês 01/17	52	

Secretaria Munic. de Obras - mês 01/17			
Serviço Pendente mês: 1/2017	Serviço Justificado mês: 1/2017	Serviço Realizado mês: 1/2017	Total de Demandas mês: 1/2017
0	52	0	52

Demandas Secretaria Municipal de Serviços Des. Urbano – mês 2/2017.

Demandas Sec. de Desn. Urbano - janeiro/2017

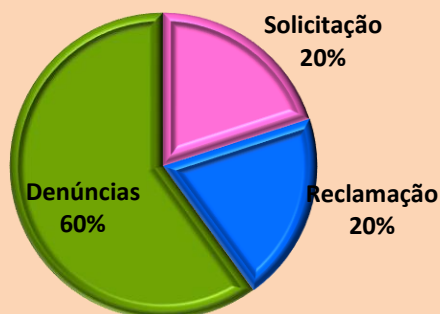


Gráfico 6 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Desenv. Urbano – fevereiro/2017.

Solicitação	1	
Reclamação	1	
Denúncias	3	
Total Demandas mês 01/17	5	

Secretaria Munic. de Des. Urbano - mês 01/17

Serviço Pendente mês: 1/2017	Serviço Justificado mês: 1/2017	Serviço Realizado mês: 1/2017	Total de Demandas mês: 1/2017
0	4	1	5

Demandas Secretaria Municipal de Meio Ambiente - mês 2/2017.

Demandas Sec. Munic. de Meio Ambiente - janeiro/2017

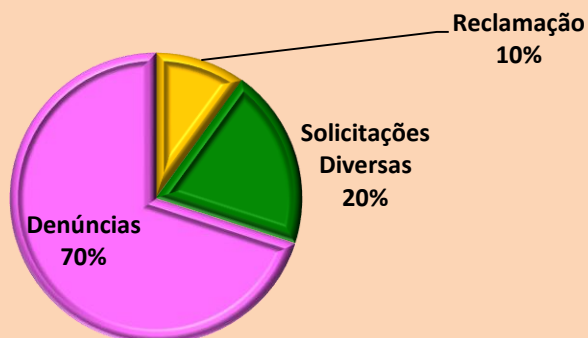


Gráfico 7: - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Meio Ambiente – fevereiro/2017

Reclamação	1	
Solicitações Diversas	2	
Denúncias	7	
Total Demandas mês 01/17	10	

Secr. Munic. de Meio Ambiente - mês 01/17			
Serviço Pendente mês: 1/2017	Serviço Justificado mês: 1/2017	Serviço Realizado mês: 1/2017	Total de Demandas mês: 1/2017
0	9	1	10

Demandas Secretaria Municipal de Saúde - mês 2/2017.

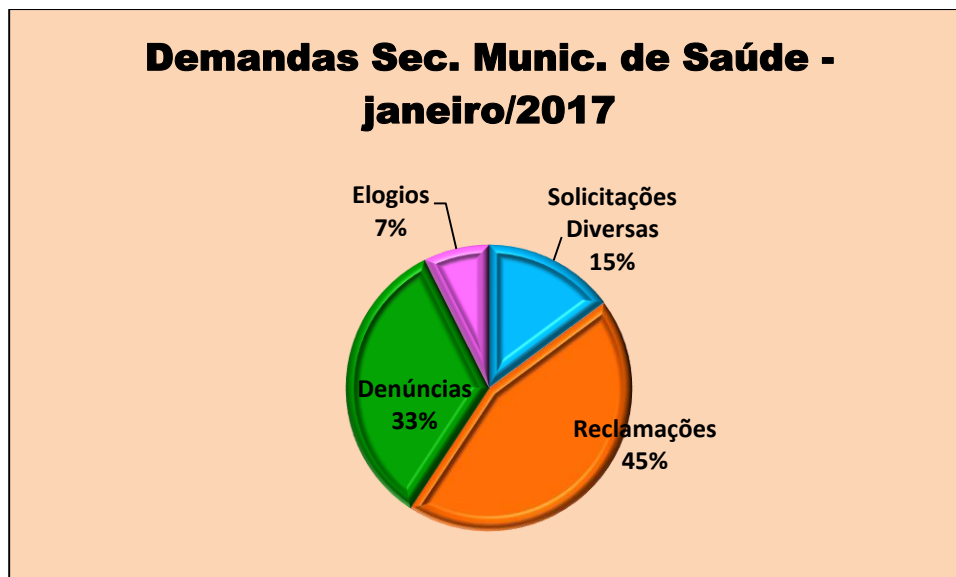


Gráfico 8 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Saúde – janeiro/2017

Solicitações Diversas	4	
Reclamações	12	
Denúncias	9	
Elogios	2	
Total Demandas mês 01/17	27	

Secr. Munic. de Saúde - mês 01/17			
Serviço Pendente mês: 1/2017	Serviço Justificado mês: 1/2017	Serviço Realizado mês: 1/2017	Total de Demandas mês: 1/2017
0	20	7	27

Demandas Secretaria Municipal de Educação – mês 1/2017

Demandas Sec. Munic. de Educação - janeiro/2017

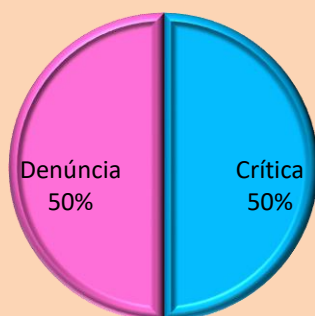


Gráfico 9 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Educação – janeiro/2017

Crítica	1	
Denúncia	1	
Total Demandas mês 01/17	2	

Secr. Munic. de Educação - mês 01/17			
Serviço Pendente mês: 1/2017	Serviço Justificado mês: 1/2017	Serviço Realizado mês: 1/2017	Total de Demandas mês: 1/2017
0	0	2	2

Demandas Secretaria Municipal de Administração – mês 1/2017

Demandas Sec. Munic. de Adm - janeiro/2017

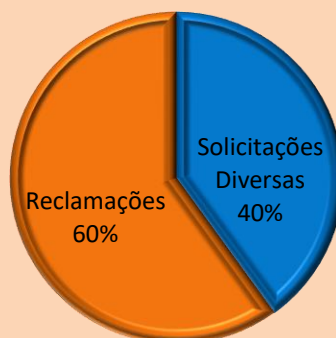


Gráfico 10 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Administração – janeiro/2017

Solicitações Diversas	2	
Reclamações	3	
Total Demandas mês 1/17	5	

Secr. Munic. de Administração - mês 01/17			
Serviço Pendente mês: 1/2017	Serviço Justificado mês: 1/2017	Serviço Realizado mês: 1/2017	Total de Demandas mês: 1/2017
0	2	3	5

Demandas Secretaria Municipal de Gestão Fazendária – mês 1/2017.

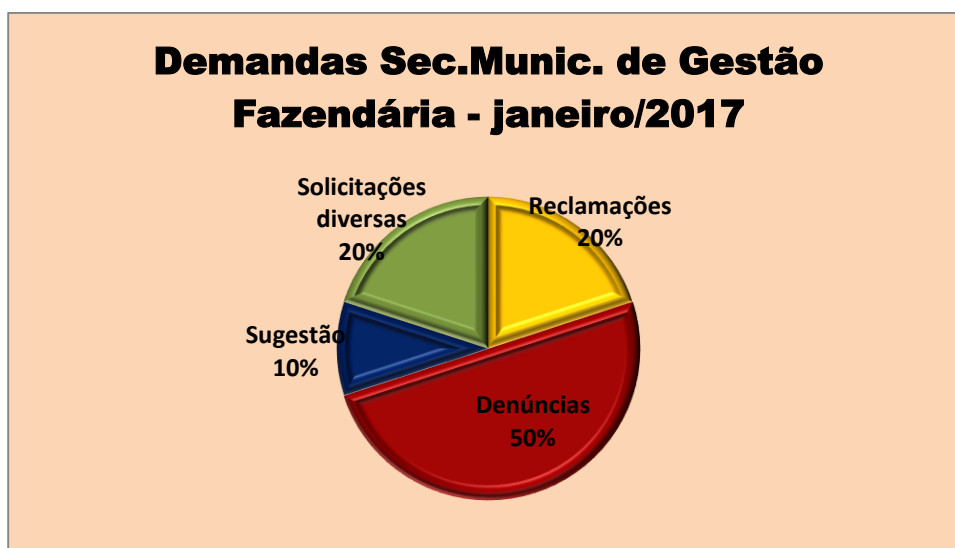


Gráfico 11 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Gestão Fazendária – janeiro/2017

Reclamações	2	
Denúncias	5	
Sugestão	1	
Solicitações diversas	2	
Total Demandas mês 1/17	10	

Secr. Munic. de Gestão Fazendária- mês 01/17			
Serviço Pendente mês: 1/2017	Serviço Justificado mês: 1/2017	Serviço Realizado mês: 1/2017	Total de Demandas mês: 1/2017
0	5	5	10

Demandas do Departamento de Água e Esgoto - DAE- mês 1/2017

Demanda DAE - janeiro/2017

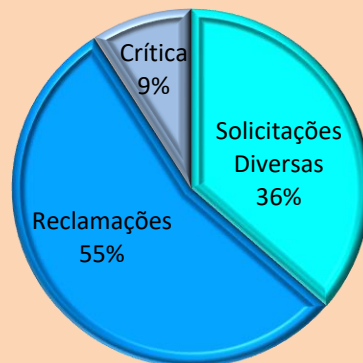


Gráfico 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Dep. De Água e Esgoto - DAE – janeiro/2017

Solicitações Diversas	4	
Reclamações	6	
Crítica	1	
Total Demandas mês 1/2017	11	

Departamento de Água e Esgoto DAE- mês 1/17			
Serviço Pendente mês: 1/2017	Serviço Justificado mês: 1/2017	Serviço Realizado mês: 1/2017	Total de Demandas mês: 1/2017
0	4	7	11

Demandas Gabinete da Prefeita – mês 1/2017.

Demandas do Gabinete da Prefeita - janeiro/2017



Gráfico 13 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ Gabinete da Prefeita– janeiro/2017

Críticas	2	
Total Demandas 01/17	2	

Gabinete da Prefeita			
Serviço Pendente mês: 1/2017	Serviço Justificado mês: 1/2017	Serviço Realizado mês: 1/2017	Total de Demandas mês: 1/2017
0	0	2	2

Formas de identificação das demandas na Ouvidoria Municipal- mês 1/2017.

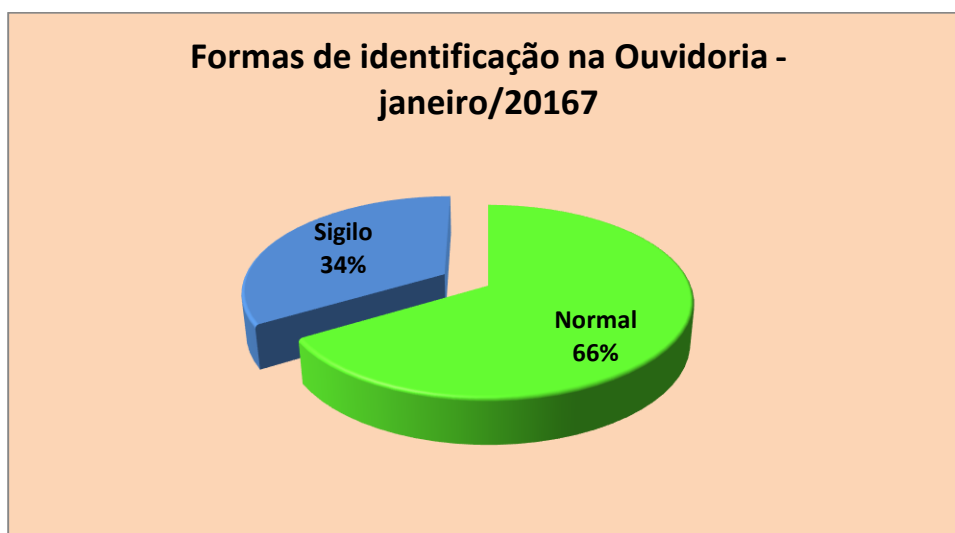


Gráfico 14 – Forma de identificação das demandas - janeiro 2017

.Resultado das manifestações abertas - mês 1/2017.

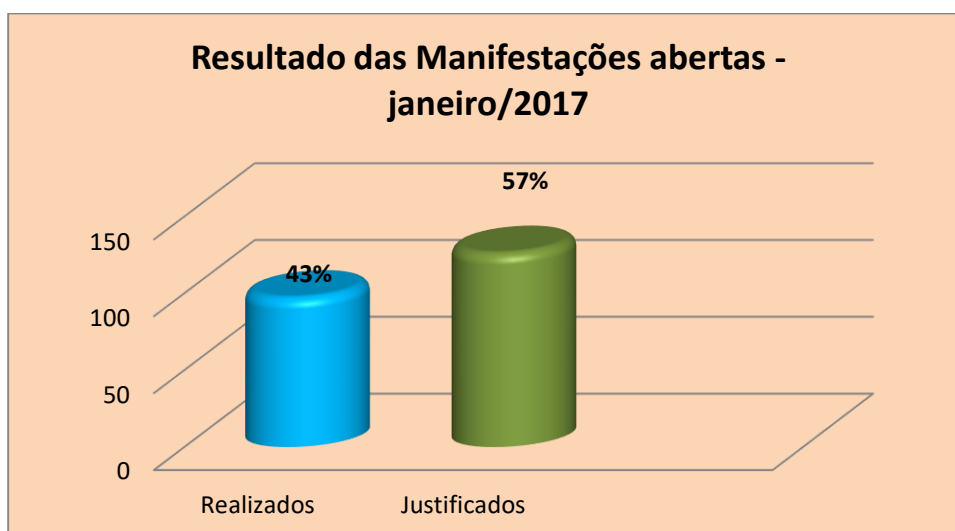


Gráfico 15. – Resultado das manifestações abertas - janeiro de 2017

V . - ANÁLISE:

A tabela da página 6 representa todas as solicitações recebidas e encaminhadas, para as secretarias competentes, com um total geral 223(duzentos e vinte e três) demandas, assim como, a situação de respostas, até o fechamento do mês de janeiro/2017 –.

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

Os demais gráficos de n°s 2 a 15, referem-se somente às categorias de demandas registradas na Ouvidoria Geral do Município de Várzea Grande/MT.

Do total de 50(cinquenta) demandas/pedidos para o Setor de **Iluminação Pública**, registrou-se um cômputo de solicitação de 19 (dezenove) braços para postes, desses, 3(três) pedidos foram atendidos.

Do **total geral** de lâmpadas solicitadas, registrou-se para o mês de janeiro/2017, um cômputo de 67(sessenta e sete) lâmpadas, em razão de registrar-se mais de um pedido, em algumas solicitações.

As principais reclamações foram registradas conforme o quadro abaixo:

Principais reclamações mês de janeiro 2017	
Processo moroso	Interrupção no fornecimento de água
Comércio irregular	Boca de lobo entupida
Pavimentação asfáltica	Troca de lâmpadas
Aterro e patrolamento	Solicitação de braço p/ postes
Mau atendimento/servidor	Sinalização para ruas e avenidas
Buraco em via pública	Perturbação do sossego público
Saneamento básico	Obra irregular
Demora em agendar consulta	Limpeza para terreno particular

Para todos os atendimentos, foram gerados números de protocolos e e-mails de respostas aos cidadãos, assim como, relatório espelho, encaminhado ao Gabinete da Exma. 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: ouvidoriavg.mt@gmail.com