



Reclamação, denúncia, sugestão, crítica e elogio.

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

NOVEMBRO 2019

EXPEDIENTE

LUCIMAR SACRE DE CAMPOS

Prefeita de Várzea Grande/MT

KLEBER FERREIRA RIBEIRO

Controlador Geral do Município

IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ

Ouvidora do Município

GABRIELLY DE ARRUDA ROSA

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 do 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 á maio de 2015, houve pouca divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria, porém, a dificuldade foi sanada, após a implantação do formulário de atendimento/cidadão, que poderá ser localizado no site oficial da Prefeitura Municipal, no seguinte endereço eletrônico: <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 dia 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 públicas e no atingir dos objetivos coletivos.

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

IV. DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA – MÊS DE NOVEMBRO/2019.

No mês de novembro de 2019, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas 70 (setenta) demandas para as secretarias municipais da Prefeitura de Várzea Grande/MT, conforme o quadro abaixo:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE NOVEMBRO/2019				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 11/2019	Resp/ Justificadas mês: 11/2019	Resp/ Realizadas mês: 11/2019	Total de Demandas mês: 11/2019
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	19	23	42
Sec. Mun. de Obras	0	0	1	1
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	2	1	3
Sec. Mun. de Saúde	0	7	2	9
Sec. Mun. de Gestão Fazendária	0	0	2	2
Sec. Mun. de Meio Ambiente	0	0	5	5
Sec. Mun. de Administração	0	0	1	1
Sec. Mun. de Educação	0	0	2	2
Sec. Munic. de Assistência Social	0	0	1	1
PREVIVAG	0	0	1	1
DAE	0	0	1	1
Gabinete Vice-Prefeito	0	0	1	1
Controladoria Geral do Município	0	0	1	1
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 11/19	0	28	42	70

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de novembro/2019.

Quantitativos de demandas recebidas, encaminhadas e monitoradas – mês 11/2019.

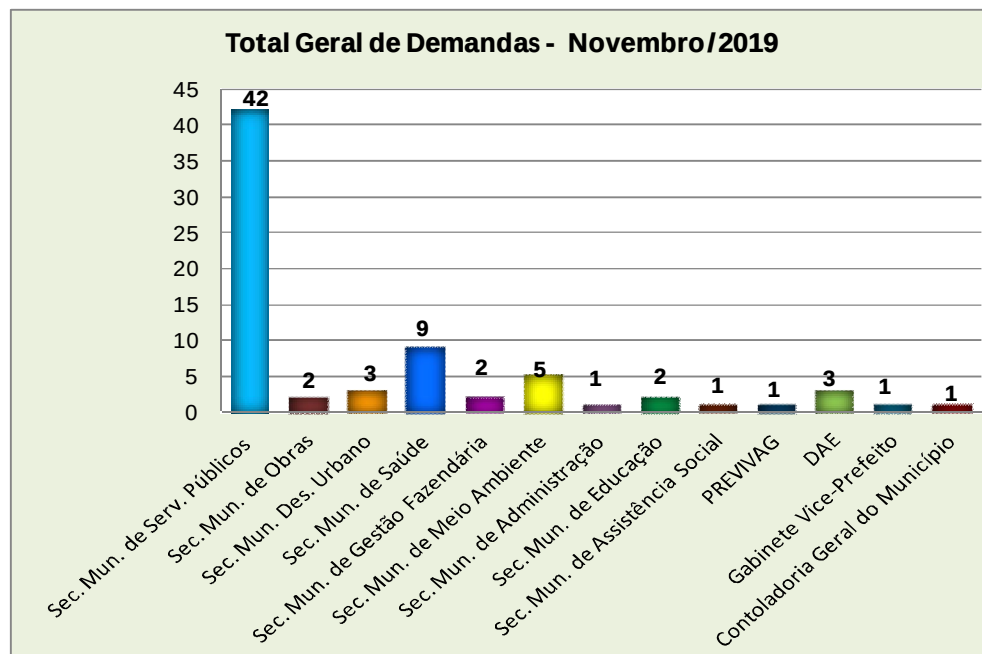


Gráfico 1. Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidades– mês novembro/2019

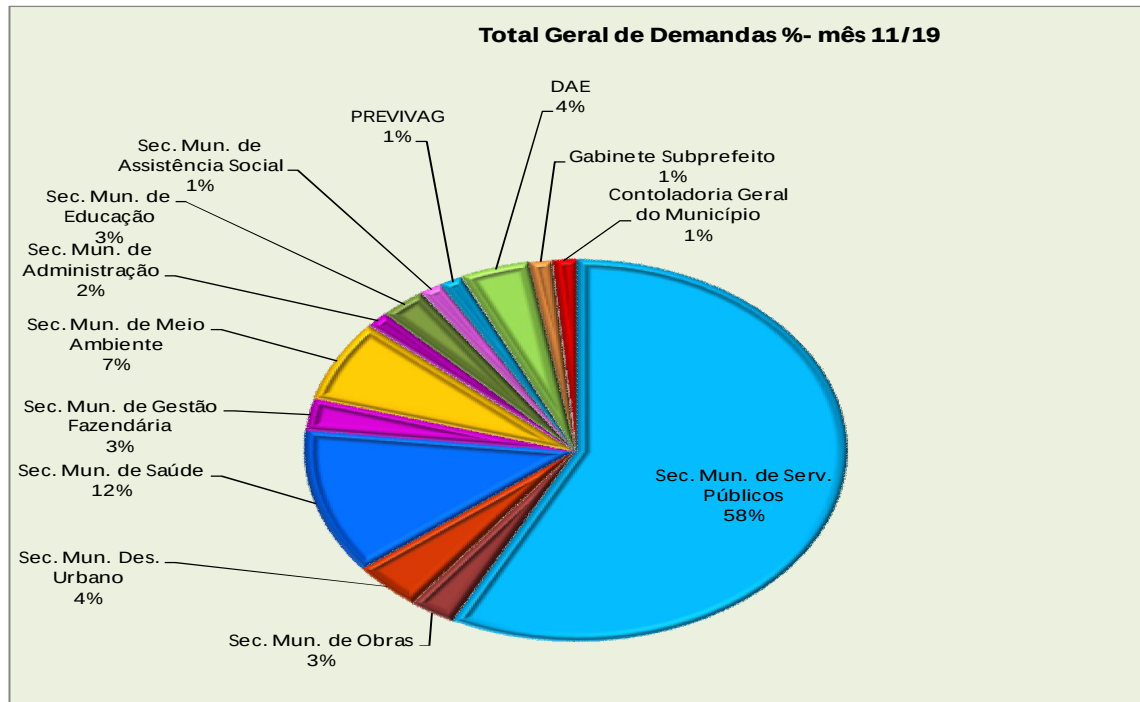


Gráfico 2 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem %- mês novembro2019

Demandas Secretaria Municipal de Serviços Públicos - mês 11/2019.

TOTAL GERAL DE DEMANDAS SEC. MUNIC. SERV. PÚBLICOS MÊS DE NOVEMBRO/19			
Secretaria	respostas Justificadas: mês 11/2019	Respostas Realizadas: mês 11/2019	Total de Demandas: mês 11/2019
Iluminação Pública	15	15	30
Fiscalização	4	6	10
Limpeza Pública	0	1	1
Mobilidade Urbana	0	1	1
TOTAL DE DEMANDAS MÊS 11/2019	19	23	42

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas por Setor: Sec. Munic. de Serv. Públicos, mês de novembro/2019.

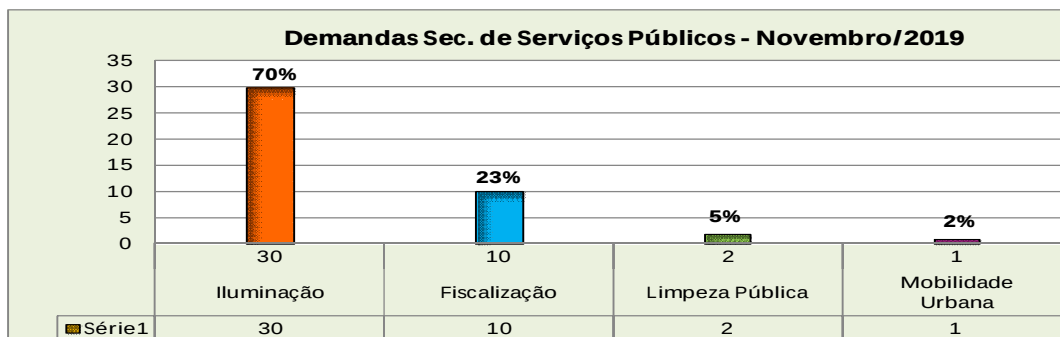


Gráfico 3. - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria de Serv. Públicos – novembro/2019.

Iluminação	30	
Fiscalização	10	
Limpeza Pública	2	
Mobilidade Urbana	1	
Total de demandas 11/19	42	

Demandas Secretaria Municipal de Obras - mês 11/2019.

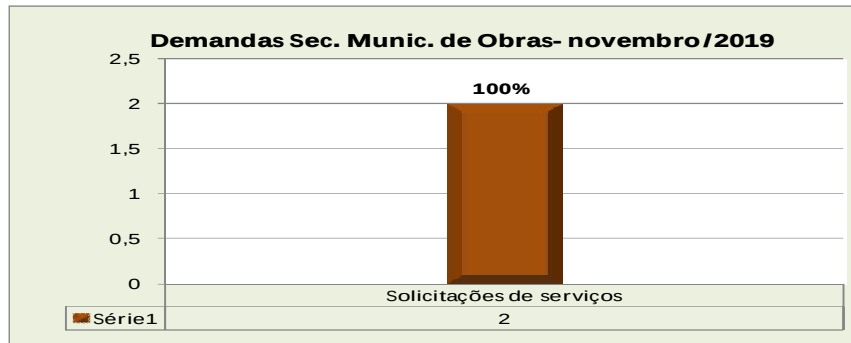


Gráfico 4. Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Obras – novembro/2019.

Solicitações de serviços	2
Total Demandas mês 11/19	2

Secretaria Munic. de Obras -Total de respostas: mês de novembro/19			
Resp/ Pendentes mês: 11/2019	Resp/ Justificadas mês: 11/2019	Resp/ Realizadas mês: 11/2019	Total de Demandas mês: 11/2019
0	0	2	2

Demandas Secretaria Municipal de Serviços Des. Urbano - mês 11/2019.

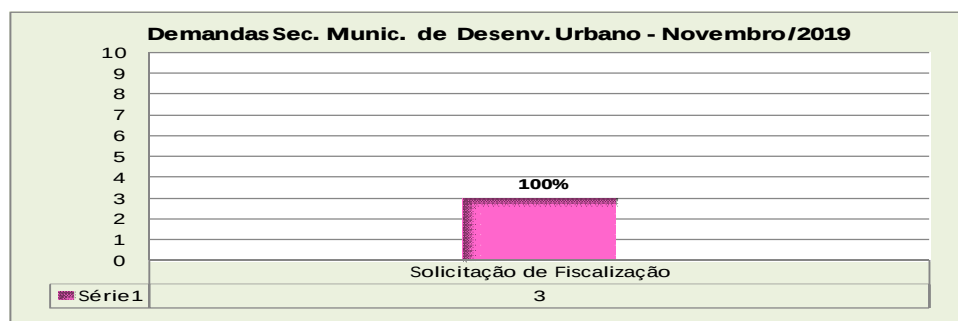


Gráfico 5. Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Desenv. Urbano – novembro/2019.

Solicitação de Fiscalização	3
Total Demandas mês 11/19	3

Secretaria Munic. de Desenv. Urbano -Total de respostas: mês de novembro/19			
Resp/ Pendentes mês: 11/2019	Resp/ Justificadas mês: 11/2019	Resp/ Realizadas mês: 11/2019	Total de Demandas mês: 11/2019
0	1	2	3

Demandas Secretaria Municipal de Saúde - mês 11/2019.

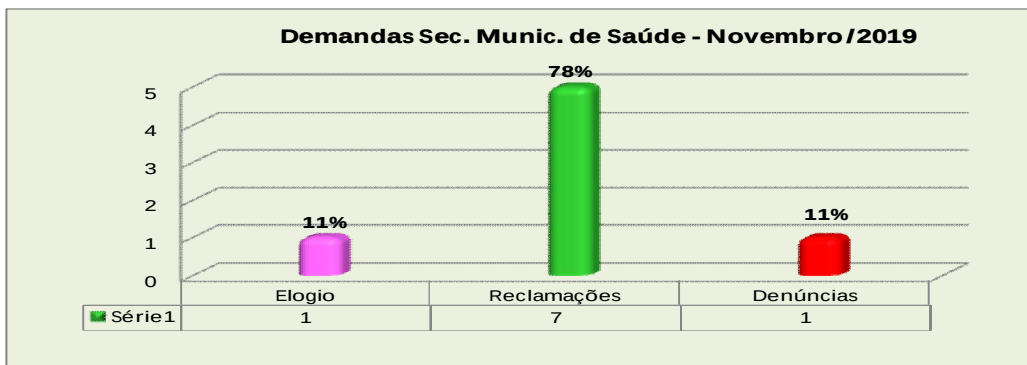


Gráfico 6. Visualização ilustrativa Demandas /Secretaria Munic. de Saúde – novembro/2019

Elogio	1	
Reclamações	7	
Denúncias	1	
Total Demandas mês 11/19	9	

Secretaria Munic. de Saúde -Total de respostas: mês de novembro/19			
Resp/ Pendentes mês: 11/2019	Resp/ Justificadas mês: 11/2019	Resp/ Realizadas mês: 11/2019	Total de Demandas mês: 11/2019
0	7	2	9

Demandas Secretaria Municipal de Gestão Fazendária - mês 11/2019.

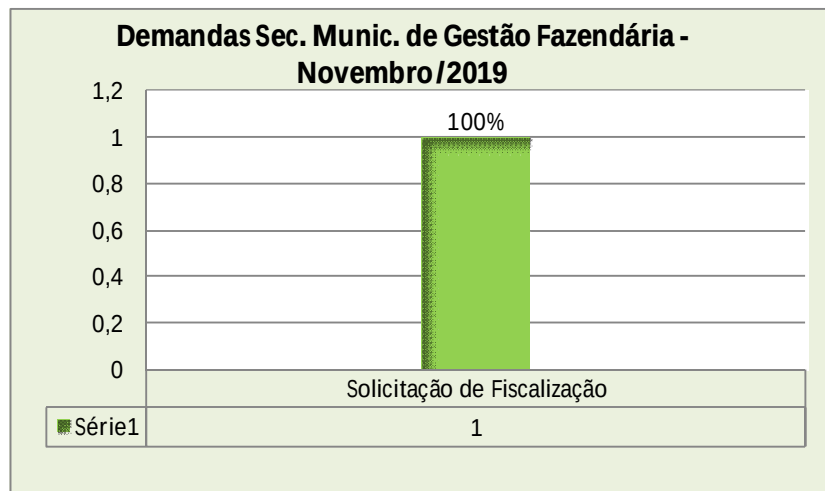


Gráfico 7. Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Gestão Fazendária – novembro/2019

Solicitação de Fiscalização	1
Total Demandas mês 11/19	1

Secretaria Munic. de Gestão Fazendária-Total de respostas: mês de novembro/19			
Resp/ Pendentes mês: 11/2019	Resp/ Justificadas mês: 11/2019	Resp/ Realizadas mês: 11/2019	Total de Demandas mês: 11/2019
0	0	2	2

Demandas Secretaria Municipal de Meio Ambiente – mês 11/2019

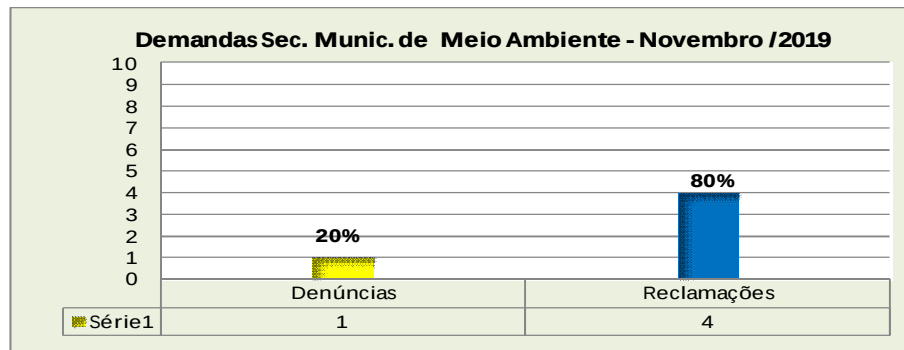


Gráfico 8 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Meio Ambiente – novembro/2019

Denúncias	1	
Reclamações	4	
Total Demandas mês 11/19	5	

Secretaria Munic. de Meio Ambiente-Total de respostas: mês de novembro/19			
Resp/ Pendentes mês: 11/2019	Resp/ Justificadas mês: 11/2019	Resp/ Realizadas mês: 11/2019	Total de Demandas mês: 11/2019
0	0	5	5

Demandas Secretaria Municipal de Administração – mês 11/2019



Gráfico 9 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Administração – novembro/2019

Solicitação de Informação	1	
Total Demandas mês 11/19	1	

Secretaria Munic. de Meio Ambiente-Total de respostas: mês de novembro/19			
Resp/ Pendentes mês: 11/2019	Resp/ Justificadas mês: 11/2019	Resp/ Realizadas mês: 11/2019	Total de Demandas mês: 11/2019
0	0	5	5

Demandas Secretaria Municipal de Educação – mês 11/2019

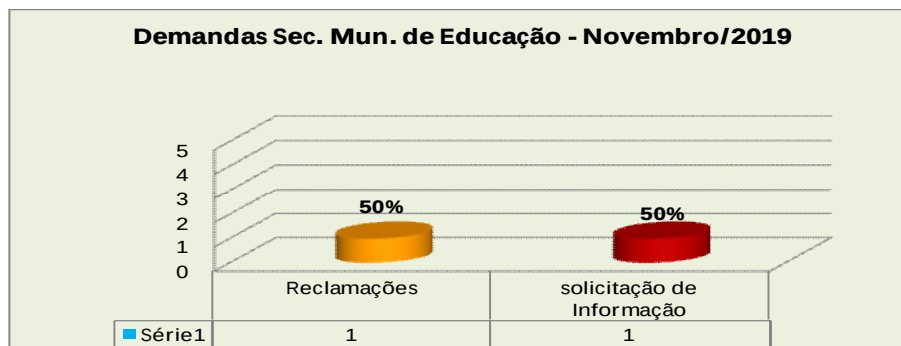


Gráfico 10 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Educação – novembro/2019

Reclamações	1	
solicitação de Informação	1	
Total Demandas mês 11/19	2	

Secretaria Munic. de Educação-Total de respostas: mês de novembro/19			
Resp/ Pendentes mês: 11/2019	Resp/ Justificadas mês: 11/2019	Resp/ Realizadas mês: 11/2019	Total de Demandas mês: 11/2019
0	0	2	2

Demandas Secretaria Municipal de Assistência Social – mês 11/2019

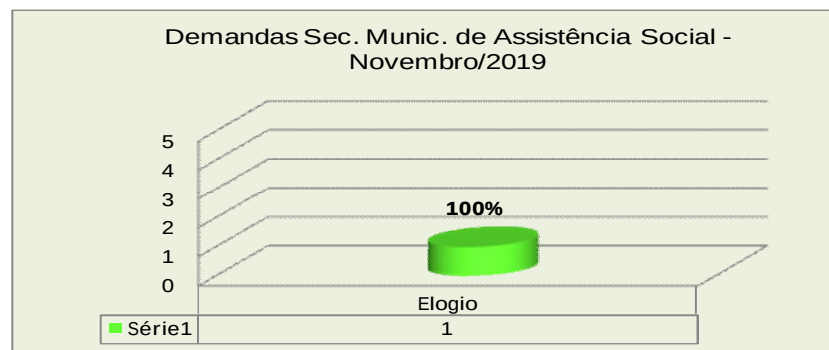


Gráfico 11 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Defesa Social – novembro/2019

Elogio	1	
Total demandas mês 11/19	1	

Secretaria Munic. de Assistência Social-Total de respostas: mês de novembro/19			
Resp/ Pendentes mês: 11/2019	Resp/ Justificadas mês: 11/2019	Resp/ Realizadas mês: 11/2019	Total de Demandas mês: 11/2019
0	0	1	1

Demandas PREVIVAG - mês 11/2019

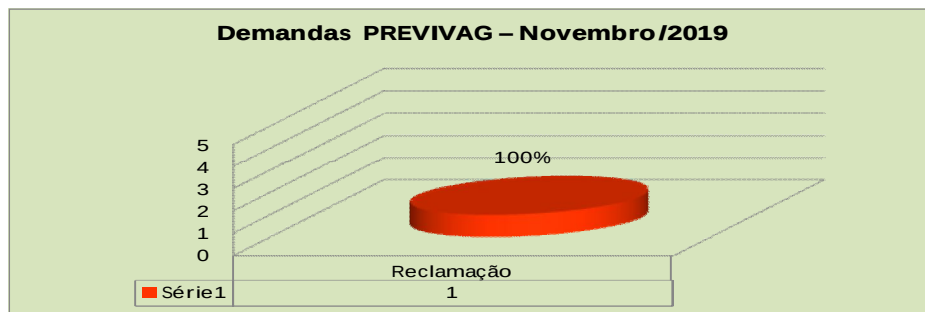


Gráfico 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/PREVIVAG – novembro/2019

Reclamação	1
Total Demandas 11/19	1

PREVIVAG - Total de respostas: mês de novembro/19			
Resp/ Pendentes mês: 11/2019	Resp/ Justificadas mês: 11/2019	Resp/ Realizadas mês: 11/2019	Total de Demandas mês: 11/2019
0	0	1	1

Demandas Departamento de Água e Esgoto - DAE – mês 11/2019

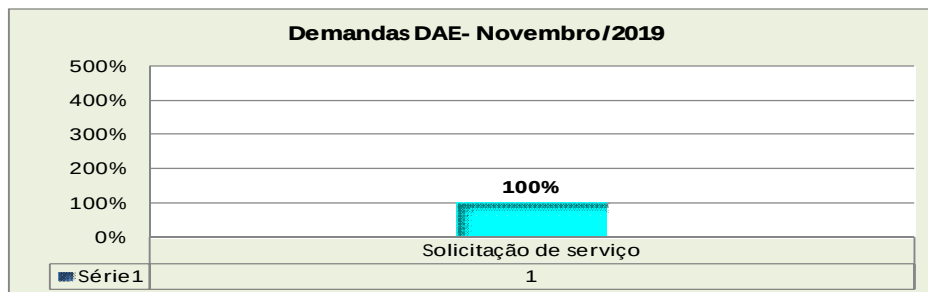


Gráfico 13- Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ DAE – novembro/2019

Solicitação de serviço	1
Total de demandas mês 11/19	1

DAE- Total de respostas: mês de novembro/19			
Resp/ Pendentes mês: 11/2019	Resp/ Justificadas mês: 11/2019	Resp/ Realizadas mês: 11/2019	Total de Demandas mês: 11/2019
0	0	1	1

Demandas Gabinete do Vice-Prefeito- Subprefeitura – mês 11/2019

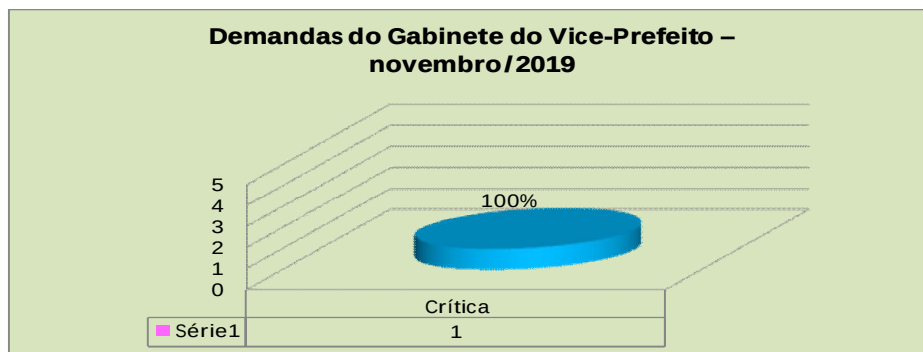


Gráfico 14- Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ Gabinete do Vice-Prefeito– novembro/2019

Crítica	1	
Total Demandas 11/19	1	

Demandas Controladoria Geral do Município – mês 11/2019

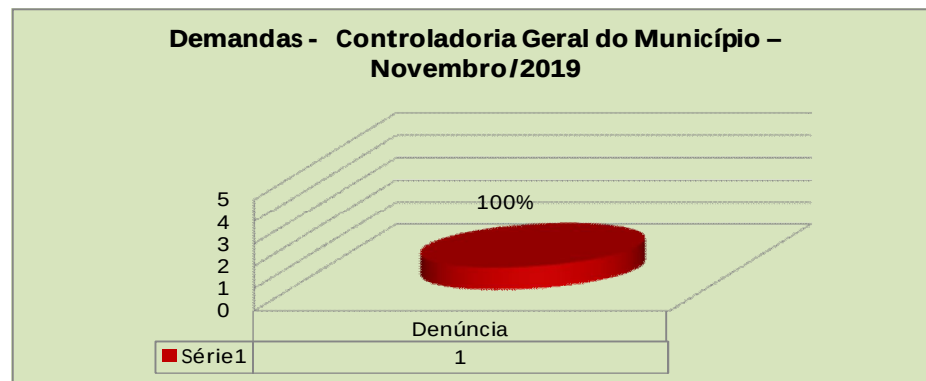


Gráfico 15- Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ Gabinete do Vice-Prefeito– novembro/2019

Denúncia	1	
Total Demandas 11/19	1	

Formas de acessos das demandas na Ouvidoria Municipal- mês 11/2019.

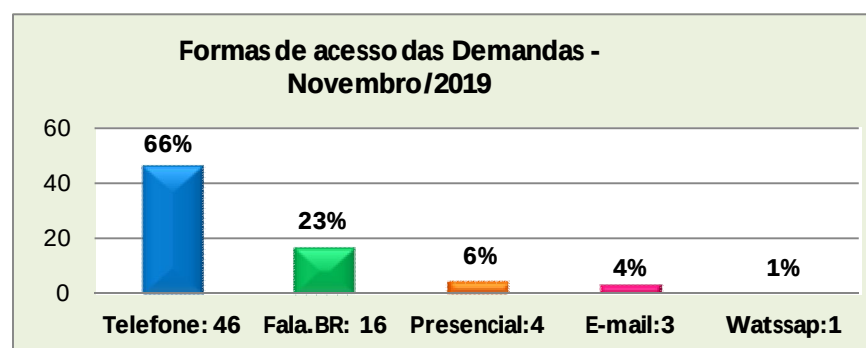


Gráfico 16. - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas – novembro/2019

Formas de identificações das demandas na Ouvidoria Municipal- mês 11/2019.

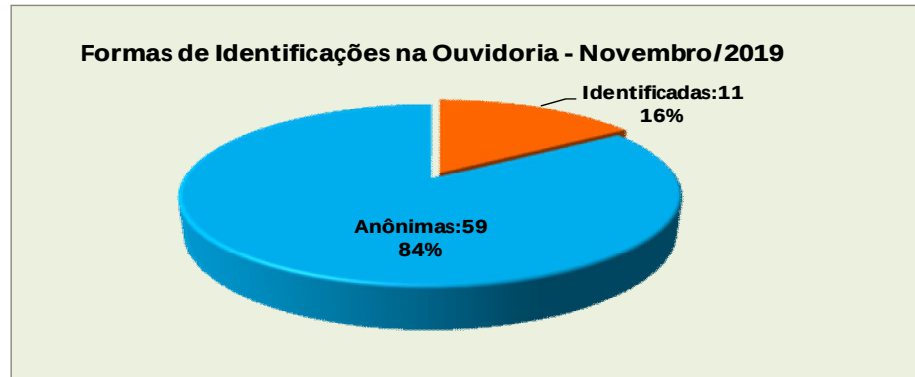


Gráfico 17- Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações de demandas – novembro/2019

Identificadas:11	11	
Anônimas:59	59	
Total de Demandas mês 11/19	70	

Formas de identificações das demandas na Ouvidoria em % - por Gênero e Anônimas – mês 11/2019.

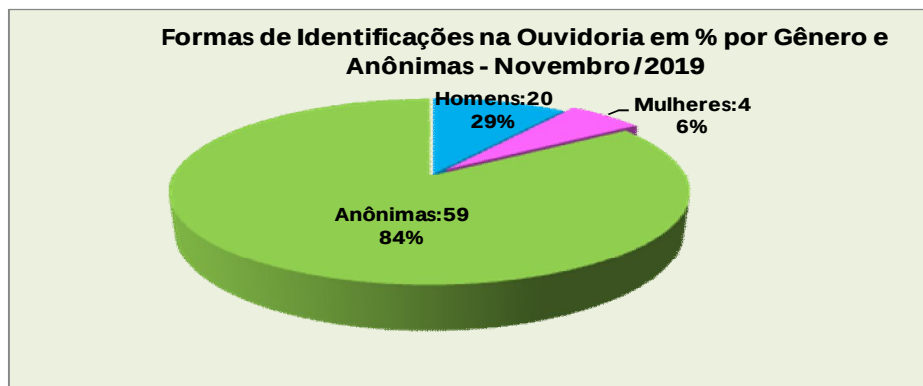


Gráfico 18 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas – novembro/2019

Homens:7	7	
Mulheres:4	4	
Anônimas:59	59	
Total de demandas mês 11/19	70	

Resultado das manifestações abertas - mês 11/2019.

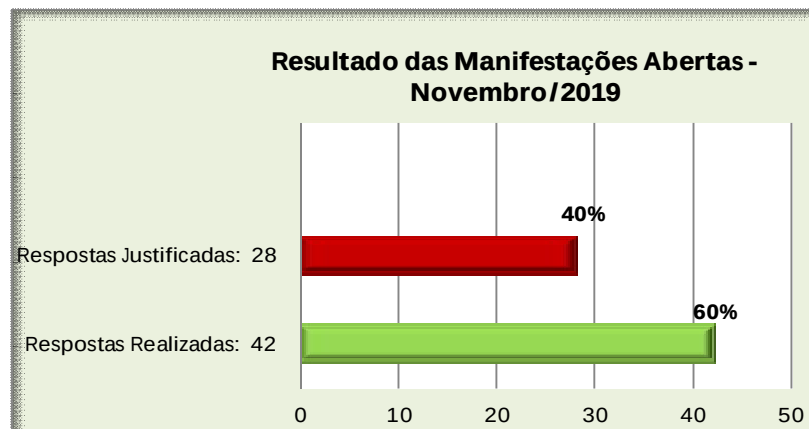


Gráfico 19 - Visualização ilustrativa Demandas/ resultado das manifestações abertas – novembro/2019

Respostas Justificadas: 28	28	
Respostas Realizadas : 42	42	
Total de Demandas mês 11/19	70	

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 NOVEMBRO/2019.

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 nº.s 03 a 19, referem-se 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, nº 2500

Bairro: Centro Sul

Várzea Grande/MT

CEP: 78-625.640

Telefone: 0800- 647- 4142

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

WastsApp: 98472-3140 / Ouvidoria Cidadã.