



PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE COLNIZA 2023





PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

APRESENTAÇÃO:

A OUVIDORIA MUNICIPAL tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL:

Ouvidora do Município – Valéria Sperandio

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço aberto a sociedade e está em funcionamento junto com a Prefeitura Municipal de Colniza, localizada na Avenida Dos Pinhais, nº 207 – Centro.

A Ouvidoria conta com uma estrutura de fácil acesso a todos os cidadãos, acolhe as reclamações, denúncia, sugestão, elogios e pedidos de acesso à informação, com a finalidade de estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados na gestão dos recursos públicos.

A Ouvidoria Municipal compreende e qualifica as diferentes formas de manifestações dos cidadãos, acompanha as manifestações, atentando-se ao cumprimento do prazo de resposta pelos órgãos demandados, avaliando a qualidade das respostas, buscando a harmonia entre os interesses do cidadão e da instituição e respeitando a proteção dos dados pessoais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

CANAIS DE ATENDIMENTO

O contato do cidadão com a Ouvidoria pode ser feito pelos seguintes canais:

Pessoalmente ou por correspondência – dirigindo-se ao prédio da Prefeitura Municipal

- Localizado na Avenida Dos Pinhais, nº 207 – Centro - CEP 78335-000, Colniza/MT
- Por telefone - através do número (66) 3571-1315
- E-mail – ouvidoria@colniza.mt.gov.br
- Formulários Eletrônicos – através do Site Oficial da Prefeitura pelos links:
- PORTAL DA OUVIDORIA: <https://prefcolniza.ouvidoriabr.com/#/home>
- SIC/PORTAL DA TRANSPARÊNCIA <https://www.colniza.mt.gov.br/#/transparencia/home>

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – RAG 2023

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Município – RAG/OM, apresenta os resultados do exercício de 2023, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017.

As manifestações recebidas pelos canais de manifestação da OM, considerando que são dados brutos, passaram por um tratamento de consolidação e agrupamento, para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos críticos da gestão.

RELATÓRIO DE 01/01/2023 À 31/12/2023

O Relatório Anual da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo Setor e tem como objetivo subsidiar a Gestão Pública (art. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460/2017).

Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano.

A sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade de acordo com a **Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018**.

Informamos que os anos de 2020 e 2021 foram atípicos, marcados pelo fator Pandemia do COVID-19, o que impactou diretamente os números referentes aos **atendimentos** realizados no âmbito da **OUVIDORIA**.

PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

COMPARATIVO DE 2020 à 2023:

REGISTROS GERAIS ANUAIS

2020	2021	2022	2023
87	88	71	102

Dessa forma, apresentamos abaixo os Relatórios Estatísticos de Atividades da Ouvidoria Geral do Município de Colniza, referente ao ano de 2023: Foram registrados 100 (cem) protocolos.

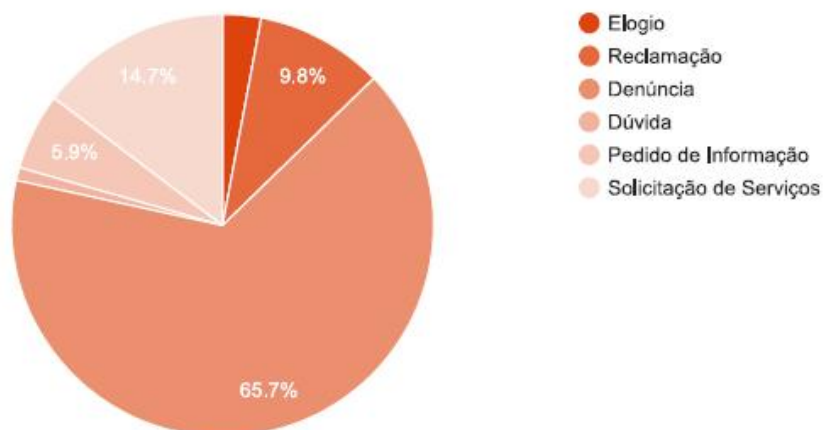
Do montante de demandas 06 (seis) foram referentes a pedidos de informações, 65 (sessenta e cinco) foram sobre denúncias, 01 (uma) dúvida, 03 (duas) sobre elogios, 10 (dez) de reclamações e 15 (quinze) foram solicitações de serviços.

MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA

GRÁFICO 01 – Demonstrativo estatístico do quantitativo percentual das manifestações por canal de entrada:

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ABERTAS POR TIPO - 01/01/2023 ATÉ 31/12/2023

Manifestações



PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

Estatísticas

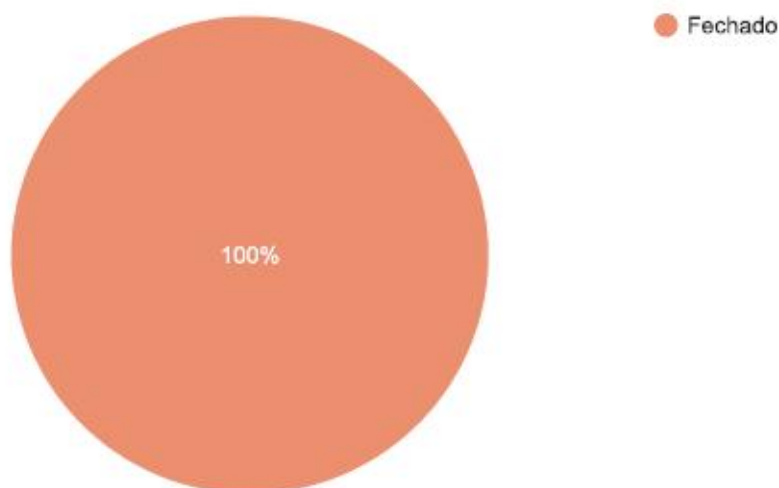
Natureza	Percentual	Quantidade
Elogio	2,94%	3
Reclamação	9,8%	10
Denúncia	65,69%	67
Dúvida	0,98%	1
Pedido de Informação	5,88%	6
Solicitação de Serviços	14,71%	15
Total de protocolos:		102

GRÁFICO 02 - Demonstrativo estatístico do quantitativo percentual anual por tipificação das demandas.

Estatísticas

SITUAÇÃO ATUAL DOS PROTOCOLOS ABERTOS DE 01/01/2023 ATÉ 31/12/2023

Situação



PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

Situação	Percentual	Quantidade
Aberto	0%	0
Em andamento	0%	0
Fechado	100%	102
Pausado	0%	0
Total de protocolos:		102

A Tabela abaixo detalha as manifestações registradas nesta Ouvidoria e encaminhadas aos órgãos de competência, por tipo de demandas:

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
ELOGIOS	0	0	3	0	3
RECLAMAÇÃO	0	0	10	0	10
DENUNCIA	0	0	67	0	67
DUVIDA	0	0	1	0	1
PEDIDO INFORMAÇÃO	0	0	6	0	6
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	0	0	15	0	15
Total	0	0	4	0	102

SECRETARIA DE ESPORTE

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
DENUNCIA – PESSOA QUE NAO É FUNCIONARIO FICA MECHENDO EM TABELA DOS JOGOS	0	0	1	0	1
Total	0	0		0	1

SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
DENUNCIA-ESCLARECIMENTO PORQUE O ASFALTO VAI ATE 100 METROS	0	0	1	0	1
DENUNCIA- CONSTRUÇÃO DE OBRAS SEM DOCUMENTAÇÃO			1		1
SOLICITAÇÃO SERVIÇO-ALINHAMENTO DE TERRENO	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO DERVIÇOS- ESCLARECIMENTO PAVIMENTAÇÃO ASFALTICA	0	0	1	0	1
Total	0	0		0	4

SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - PEDIDO DE CERTIDAO DE LOCALIZAÇÃO IMOVEL RURAL	0	0	1	0	1
Total	0	0		0	1

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
PEDIDO DE INFORMAÇÃO- CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PRA CONCURSO PUBLICO	0	0	1	0	1
PEDIDO INFORMAÇÃO- REFERENTE DECRETO DE FERIADOS	0	0	1	0	1
DENUNCIA – FUNCIONARIO COOPERVALE USANDO MOTO PRA FINS PARTICULARES	0	0	1	0	1
DENUNCIA- SECRETARIO DE ESPORTE FAZ EVENTO E RECEBE VALOR DA INSCRIÇÃO PIX PARTICULA			1		1

PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

PEDIDO INFORMAÇÃO- PROCESSO CELETIVO 2022			1		1
DENUNCIA- FUNCIONARIO TRES FRONTEIRA TRABALHANDO EM OUTRO SERVIÇOS PARTICULAR SENDO QUE QUE POR LEI NAO E PERMITIDO			1		1
DENUNCIA- ESCLARECIMENTO REFERENTE DEPOSITOS DA SECRETARIA SAUDE NA CONTA MEDICO			1		1
DENUNCIA-FUNCIONARIOA CONTRATADOS RECEBENDO SALARIO ECESSIVAMENTE ALTOS			1		1
Total	0	0		0	8

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
DENUNCIA- PROFESSORA DO CRAS MAL ATENDIMENTO	0	0	1	0	1
Total	0	0		0	1

GABINETE DO PREFEITO

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO – DOCUMENTOS PRA RENOVAR RG	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS- SOLICIRTAÇÃO DE ATENA PARA CELULAR DISTRITO GUARIBA	0	0	1	0	1
DENUNCIA- SUB SECRETARIO TRABALHA SUPOSTAMENTE COM USO DE BEBIDA ALCOLIOCA	0	0	1	0	1
DENUNCIA- SECRETARIO DE ESPORTE RECEPENDO PIX DE INSCRIÇÃO EVENTO CICLISMO EM CONTA PARTICULAR			1		1
DENUNCIA- TRANSPORTE PUBLICO	0	0	1	0	1
DENUNCIA-PAIS NAO QUEREM PROFESSORA QUE FOI PREÇA	0	0	3	0	3
DENUNCIA- FUNCIONARIOS SETOR DE INDENTIFICAÇÃO MAUS TRATOS NO ATENDIMENTO	0	0	1	0	1
DENUNCIA- CIDADAO REALIZA TABELA DOS JOGOS EM CAMPEONADO SENDO QUE NAO ESTA EM FOLHA DE PAGAMENTO DA SEC ESPORTE EM DE TERCERIZADO			2		2
Total	0	0		0	11

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS-MUDANÇA PRA OUTRA ESCOLA	0	0	1	0	1
DENUNCIA- PROFESSORA PRESA PAIS NAO QUEREMQUE DE AULA PARA OS FILHOS	0	0	5	0	5
DENÚNCIA – PISICOLOGA MAL COMPORTAMENTONO TRABALHO	0	0	1	0	1
RECLAMAÇÃO- PORTAO DA FRENTE DA ESCOLA BOM JESUS OK MAS DOS FUNDOS SEM NENHUMA SEGURANÇA	0	0	1	0	1
PEDIDO DE INFORMAÇÃO- CONTADO DA SECRETARIA DA ESUCAÇÃO	0	0	1	0	1
Total	0	0		0	9

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
DENUNCIA- TROCA DE LAMPADA DEMORA PRA TROCALAS	0	0	2	0	2
DENUNCIA- TROCA FIAÇÃO DA PRAÇA DA BIBLIA	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO SERVIÇOS- TROCA DE LAMPASDAS .	0	0	4	0	4
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS –RECAPEAMENTO DE BURACOS	0	0	2	0	2
DENUNCIA- SUB SECRETARIO OBRAS FAZENDO SERVIÇO MAQUINARIO DA PREFEITURA E RECEBENDO POR FORA	0	0	1	0	1
DENUNCIA- INVAÇÃO DE TERRENO-PREFEITURA	0	0		0	

PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS - MANUTENÇÃO NAS RUAS BAIRRO RONDONIA	0	0	1	0	1
RECLAMAÇÃO- MAQUINARIO DA PREFEITURA DERRUBA CERCA DE MORADOR	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO SERVIÇO- BUEIRO ABERTO AV TOMAZI CENTRO	0	0	2	0	2
DENUNCIA- CAMINHA PIPA NAO ESTA MOLHANDO RUA AGUIA BAIRRO GARÇA			1		1
Total	0	0		0	15

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
DENUNCIA HOSPITAL – MAL ATENDIMENTO SERVIDOR	0	0	1	0	1
DENUNCIA HOSPITAL –VEREADOR FAZENDO POLITICA	0	0	1	0	1
DENUNCIA HOSPITAL – BARULHO DE GAVETAS E PROFISSIONAIS NOTURNO FALANDO ALTO	0	0	1	0	1
DENUNCIA HOSPITAL - MEDICO ENFERMEIRO MAL ATENDIMENTO	0	0	4	0	4
DENUNCIA HOSPITAL: MEDICO TRATAMENTO GROSSEIRO	0	0	2	0	2
DENUNCIA VIGILANCIA – FOSSA ABERTA	0	0	1	0	1
DENUNCIA OUTOS – DISCUÇÃO FUNCIONARIOS DENTRO DE HOSPITAL	0	0	1	0	1
DENUNCIA- SEC SAUDE ESCLARECIMENTO DE DEPOSITOS	0	0	1	0	1
DENUNCIA OUTROS-REFERENTE MEDICAMENTO GUARIBA	0	0	4	0	4
DENUNCIA MEDICA GUARIBA MAL ATENDIMENTO	0	0	1	0	1
DENUNCIA VIGILANCIA – RESIDENCIA COM CARAMUCHO	0	0	1	0	1
PEDIDO DE INFORMAÇÃO – CONVOCAÇÃO TESTE SELETIVO	0	0	1	0	1
DENUNCIA HOSPITAL – INFERMEIRA MAL ATENTIMETO	0	0	5	0	5
DENUNCIA SAMU – ENFERMEIRA MAL ATENDENDIMENTO	0	0	2	0	2
ELOGIOS- MEDICO DE PLANTAO EQUIPE INFERMEIROS	0	0	2	0	2
ELOGIO- PARABENIZANDO VEREADOR	0	0	1	0	1
RECLAMAÇÃO-ENFERMEIRA ATENTIMENTO GROSSEIRO	0	0	3	0	3
RECLAMAÇÃO SAMU- ENFERMEIRA MAL ATENDIMENTO	0	0	2	0	2
RECLAMAÇÃO- FALTA DE MEDICO	0	0	1	0	1
RECLAMAÇÃO- BANHEIRO HOSPITAL SUJO	0	0	1	0	1
RECLAMAÇÃO- MEDICO MAL ATENDIMENTO	0	0	1	0	1
RECLAMAÇÃO OUTRO-REFERENTE FUNCIONARIO NAO PARAR NO LOCAL QUE TRABALHA			1		1
Total	0	0		0	38

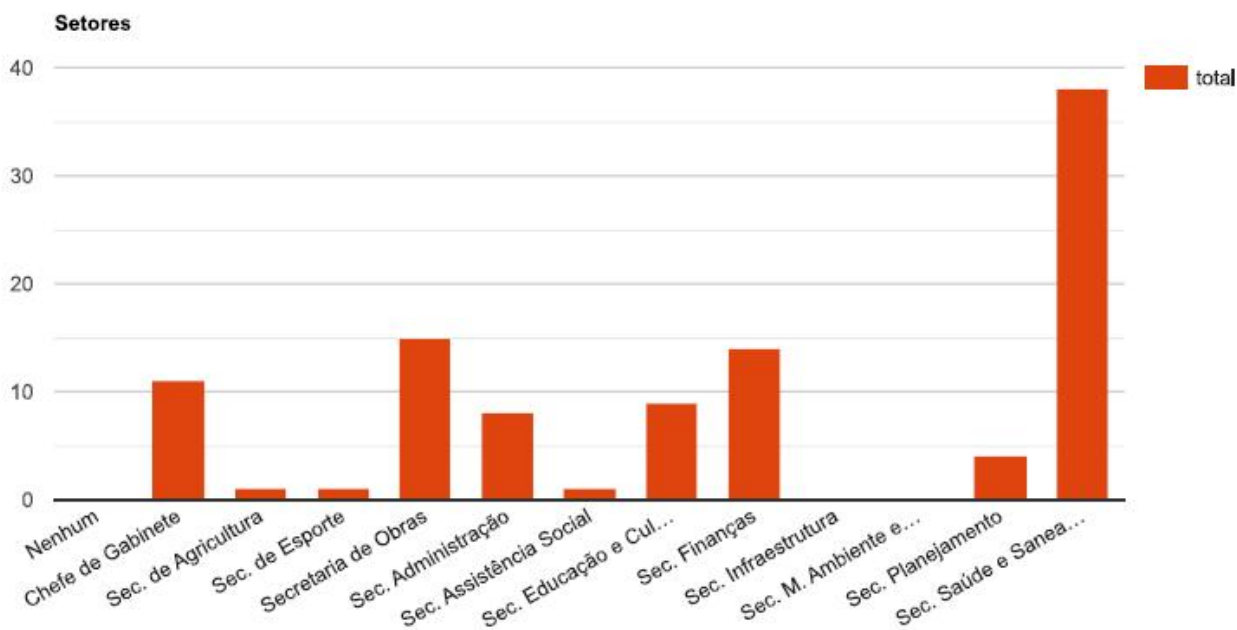
SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS -TRIBUTAÇÃO

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
RECLAMAÇÃO TRIBUTOS - TERRENO SUJOS	0	0	1	0	1
DENUNCIA OUTROS – FUNÇÃO DE FUNCIONARIO NAO COSNTA EM SITE DE TRANSPARENCIA	0	0	1	0	1
DENUNCIA OUTROS – ENTULHO DE CONSTRUÇÃO	0	0	1	0	1
DENUNCIA TRIBUTOS-ESTRUTURA METALICA SEM DOCUMENTAÇÃO			1		1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS TRIBUTOS - PEDIDO DE BAIXA DE ENPRESA	0	0	1	0	1
DENUNCIA TRIBUTOS - COMERCIO SEM ALVARA	0	0	1	0	1
DENUCNIA TRIBUTOS - NOTAS FISCAIS	0	0		0	
DENUNCIA TRIBUTOS- TERRENO SUJO	0	0	7	0	7
RECLAMAÇÃO SETOR DAE - TALAO DE AGUA	0	0		0	
DUVIDA-TAXA DE ILUMINAÇÃO ALTA	0	0	1	0	1
Total	0	0		0	

Total Geral	0	0		0	14
--------------------	---	---	--	---	----

PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

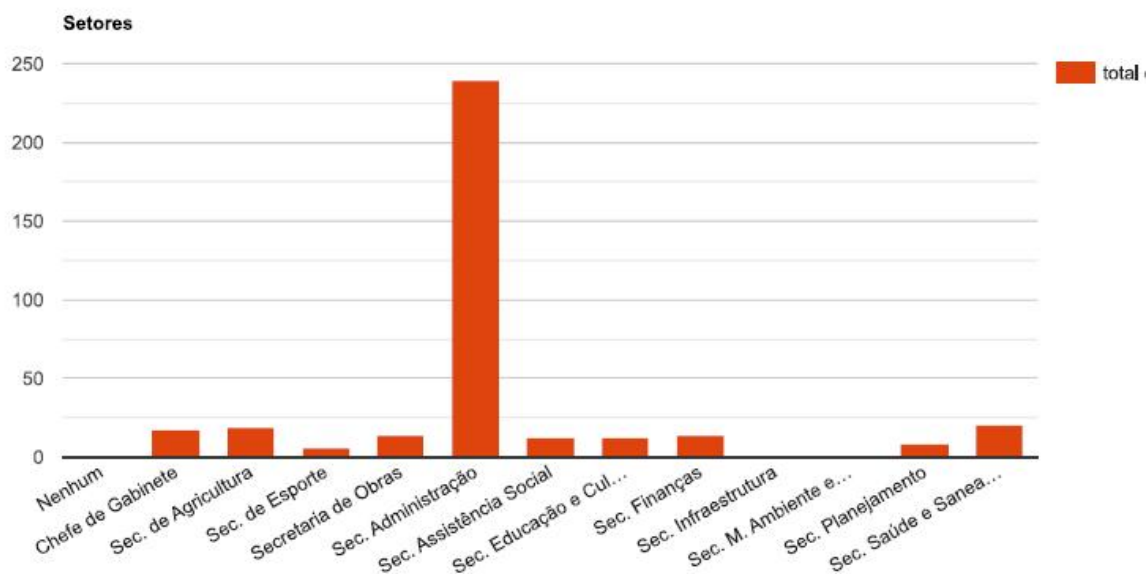
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ABERTAS POR SETOR - 01/01/2023 ATÉ 31/12/2023



Setor	Percentual	Quantidade
Nenhum	0%	0
Chefe de Gabinete	10,78%	11
Secretária de Agricultura	0,98%	1
Secretaria de Esportes	0,98%	1
Secretaria de Obras	14,71%	15
Secretaria Municipal de Administração	7,84%	8
Secretaria Municipal de Assistência Social	0,98%	1
Secretaria Municipal de Educação e Cultura	8,82%	9
Secretaria Municipal de Finanças	13,73%	14
Secretaria Municipal de Infraestrutura	0%	0
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Turismo	0%	0
Secretaria Municipal de Planejamento	3,92%	4
Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento	37,25%	38
Total de protocolos:		102

PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

QUANTITATIVO DE TEMPO MÉDIO PARA CONCLUSÃO - PROTOCOLOS FECHADOS DE 01/01/2023 ATÉ 31/12/2023

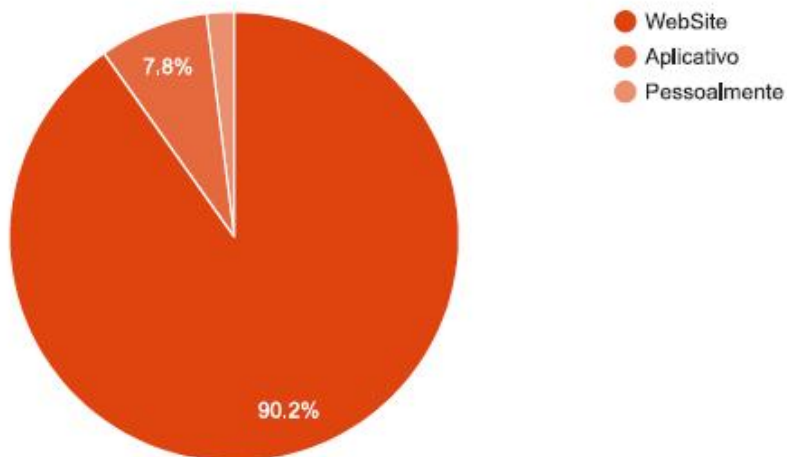


Setor	Protocolos Fechados	Total de dias	Prazo médio por protocolo
Nenhum	0	0 dias	0 dias
Chefe de Gabinete	11	189 dias	17,18 dias
Secretária de Agricultura	2	37 dias	18,5 dias
Secretaria de Esportes	1	6 dias	6 dias
Secretaria de Obras	15	211 dias	14,07 dias
Secretaria Municipal de Administração	8	1914 dias	239,25 dias
Secretaria Municipal de Assistência Social	1	12 dias	12 dias
Secretaria Municipal de Educação e Cultura	9	108 dias	12 dias
Secretaria Municipal de Finanças	14	195 dias	13,93 dias
Secretaria Municipal de Infraestrutura	0	0 dias	0 dias
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Turismo	0	0 dias	0 dias
Secretaria Municipal de Planejamento	4	32 dias	8 dias
Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento	37	763 dias	20,62 dias
Total	102	3467 dias	33,99 dias

PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ABERTAS POR CANAL DE COMUNICAÇÃO - 01/01/2023 ATÉ 31/12/2023

Canal de Comunicação

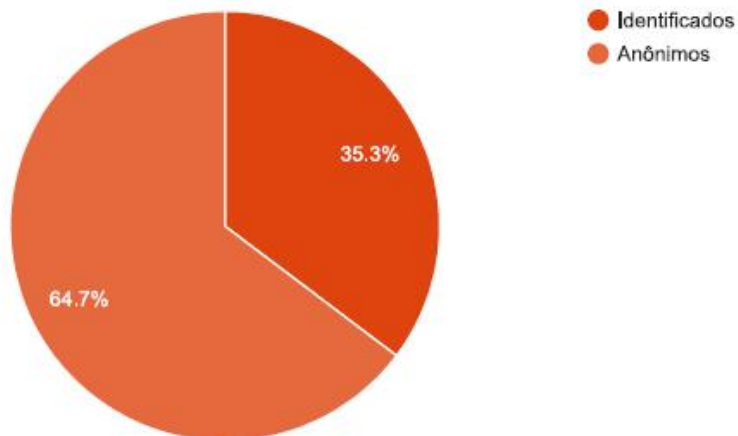


Canal de comunicação	Percentual	Quantidade
WebSite	90,2%	92
Aplicativo	7,84%	8
Pessoalmente	1,96%	2
Telefone	0%	0
SIC	0%	0
Email	0%	0
Outros	0%	0
Total de protocolos:		102

PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS E IDENTIFICADAS - 01/01/2023 ATÉ 31/12/2023

Anônimas e Identificadas



Situação	Percentual	Quantidade
Identificados	35,29%	36
Anônimos	64,71%	66
Total de protocolos:		102

PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

DIAGNÓSTICOS E MELHORIAS

Esses dados gerados pela Ouvidoria Municipal, tem como objetivo servir como ponto de partida para uma análise qualitativa Gestão em prol de gerar indicadores para implantação de melhorias para o usuário em 2023.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração do Poder Executivo do Município de Colniza.

A Ouvidoria almeja que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Entretanto é necessário o empenho e comprometimento dos gestores dos respectivos órgãos acionados, cabendo a estes, responder as diversas manifestações e realizar as melhorias necessárias.

Assim, para o ano de 2023 a perspectiva é que a Ouvidoria Municipal continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atue com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão da Gestão Pública Municipal.

Colniza, 23 de Janeiro de 2024.

Valéria Sperandio
OUVIDORIA
Port. nº 017/GP/2022

Valéria Sperandio
Ouvidora Municipal

Milton De Souza Amorim
Milton De Souza Amorim
Prefeito Municipal