



PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA  
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE COLNIZA 2022





**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](mailto: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 2022**

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Município – RAG/OM, apresenta os resultados do exercício de 2022, 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 01/01/2022 À 31/12/2022**

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 2022**

**REGISTROS GERAIS ANUAIS**

<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
87	88	71

Dessa forma, apresentamos abaixo os Relatórios Estatísticos de Atividades da Ouvidoria Geral do Município de Colniza, referente ao ano de 2022: Foram registrados **71 (setenta e um)** protocolos.

Do montante de demandas, 10 (dez) foram referentes a pedidos de informações, 34 (trinta e quatro) foram sobre denúncias, 01 (uma) diversas, 02 (duas) sobre sugestões, 08 (oito) de reclamações e 16 (dessesesseis) foram solicitações de serviços.

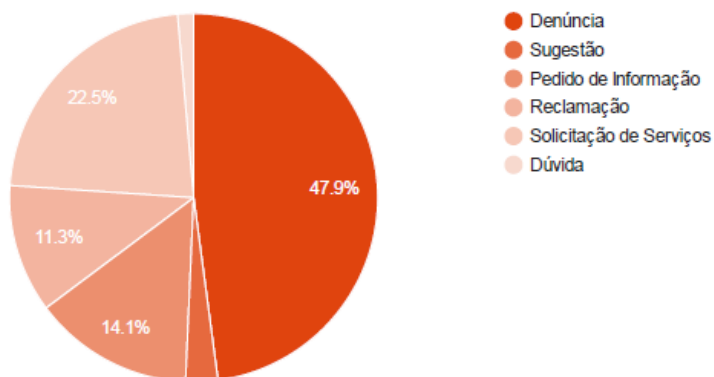
**MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA**

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

**Estatísticas**

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ABERTAS POR TIPO - 01/01/2022 ATÉ 31/12/2022

Manifestações





**PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024**

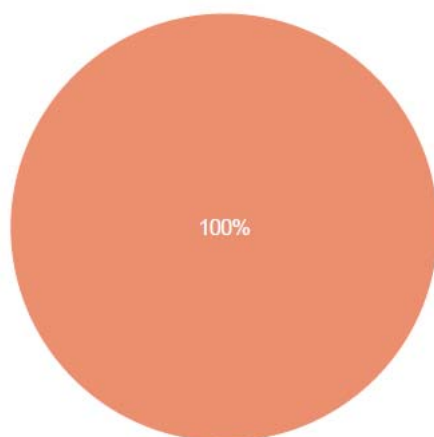
Natureza	Percentual	Quantidade
Denúncia	47,89%	34
Sugestão	2,82%	2
Pedido de Informação	14,08%	10
Reclamação	11,27%	8
Solicitação de Serviços	22,54%	16
Dúvida	1,41%	1
<b>Total de protocolos:</b>		<b>71</b>

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

**Estatísticas**

SITUAÇÃO ATUAL DOS PROTOCOLOS ABERTOS DE 01/01/2022 ATÉ 31/12/2022

Situação



● Fechado



**PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024**

Situação	Percentual	Quantidade
Aberto	0%	0
Em andamento	0%	0
Fechado	100%	71
Pausado	0%	0
<b>Total de protocolos:</b>		<b>71</b>

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
SUGESTÃO	0	0	2	0	2
DUVIDA - OUTROS	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

### SETOR DE LICITAÇÃO

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
DENUNCIA – OUTROS DOCUMENTAÇÃO REFERENTE SUSPENSAO	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO SERVIÇOS PREGAO	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

### SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
DENUNCIA-INVAÇÃO DE TERRENO	0	0	1	0	1
PEEDIDO DE INFORMAÇÃO – PLACAS ESTABELECIMENTO COMERIAL	0	0	2	0	2
	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

### SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - OUTROS	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

### SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
PEDIDO DE INFORMAÇÃO- PAGAMENTO REFERENTE EMPRESAS	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS - TAXAS A PAGAR	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>



**PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
DENUNCIA- REFERENTE A DIARIAS	0	0	1	0	1
RECLAMAÇÃO – REFERENTE A FUNCIONARIO	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	0	0	2	0	2

**GABINETE DO PREFEITO**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
SOLICITACAO DE INFORMACAO - TRANSPORTE	0	0	1	0	1
SOLICITACAO DE SERVIÇOS- ILUMINAÇÕES	0	0	1	0	1
SOLICITACAO DE SERVIÇOS- DIGITAL	0	0	1	0	1
DENUNCIA- TRANSPORTE PUBLICO	0	0	1	0	1
DENUNCIA- SUB PREFEITURA DISTRITO GUARIBA	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	5	0	5

**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
SOLICITACAO DE SERVIÇOS-OUTROS	0	0	2	0	2
DENUNCIA-SERVIDOR RAI0 DE SOL	0	0	1	0	1
DENÚNCIA –REFORMA ESCOLA RURAL TANCREDO NEVES	0	0	1	0	1
RECLAMAÇÃO- REFORMA ESCOLA RURAL TANCREDO NEVES	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	5	0	5

**SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
DENUNCIA- ALAGAMENTO BAIRRO CASTELO DO SONHO	0	0	1	0	1
DENUNCIA- INVAÇÃO TERRENO- PREFEITURA	0	0	3	0	3
SOLICITACAO SERVIÇOS- TROCA DE LAMPASDAS .	0	0	3	0	3
SOLICITACAO DE SERVIÇOS –QUEBRA MOLA	0	0	3	0	3
RECLAMAÇÃO –INVAÇÃO DE TERRENO- PREFEITURA	0	0	2	0	2
DENUNCIA- INVAÇÃO DE TERRENO-PREFEITURA	0	0	1	0	1
SOLICITACAO DE SERVIÇOS - REFORMA DE PONTE URBANO	0	0	1	0	2
PEDIDO DE INFORMACAO-COLETA DE RESIDO SOLIDOS	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	16	0	16

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
DENUNCIA HOSPITAL – MAL ATENDIMENTO SERVIDOR	0	0	3	0	3
DENUNCIA HOSPITAL – ENFERMEIRO PEDIDO DE COREN	0	0	1	0	1
DENUNCIA HOSPITAL - MEDICO PEDIDO DE CRM	0	0	1	0	1
DENUNCIAHOSPITAL - MEDICO ENFERMEIRO REPOUSO INDEFIDO	0	0	1	0	1
DENUNCIA HOSPITAL: MEDICO TRATAMENTO GROSSEIRO	0	0	1	0	1
DENUNCIA VIGILANCIA - FOSSA ABERTA	0	0	3	0	3
DENUNCIA OUTOS - GRATIFICACAO INDEFIDA	0	0	1	0	1
DENUNCIA VIGILANCIA - FISCALIZACAO DE LANCHES	0	0	1	0	1
PEDIDO DE INFORMACAO - TESTE SELETIVO	0	0	1	0	1
PEDIDO DE INFORMACAO VAGA FISIOTERAPIA	0	0	2	0	2
DENUNCIAHOSPITAL - AGENDAMENTO	0	0	1	0	1



**PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024**

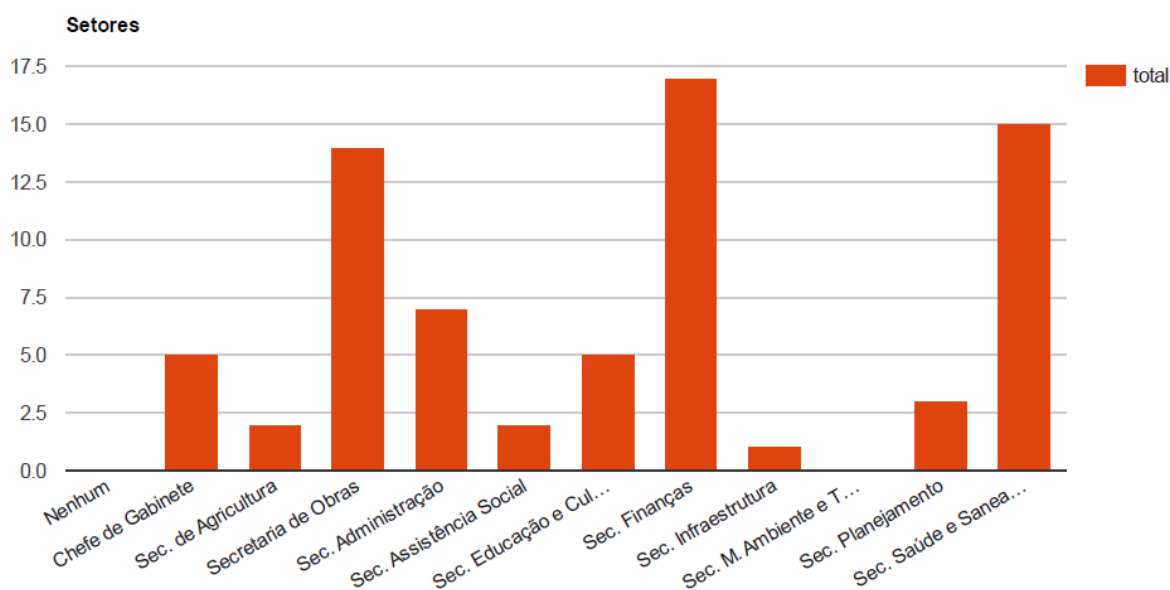
DENUNCIA HOSPITAL - PERICIA	0	0	1	0	1
DENUNCIA HOSPITAL - MAL ATENDENDIMENTO AMBULANCIA	0	0	2	0	2
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - BOLETIM COVID	0	0	1	0	1
PEDIDO DE INFORMAÇÃO – OUTOS	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	21	0	21

**SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS -TRIBUTAÇÃO**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
RECLAMAÇÃO TRIBUTOS - TERRENO SUJOS	0		3	0	3
DENUNCIA TRIBUTOS - INREGULARIZAÇÃO DE DEBITOS	0	0	1	0	1
DENUNCIA OUTROS – INCOMODO DE VIZINHOS	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS TRIBUTOS - PEDIDO DE ALVARA	0	0	1	0	1
RECLAMAÇÃO TRIBUTOS - ATRASO DOCUMENTAÇÃO POR EMAIL	0	0	1	0	1
DENUNCIA TRIBUTOS - COMERCIO SEM ALVARA	0	0	1	0	1
DENUNCIA TRIBUTOS - NOTAS FISCAIS	0	0	1	0	1
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - APLIC	0	0	1	0	1
RECLAMAÇÃO SETOR DAE - TALAO DE AGUA	0	0	1	0	1
	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	11	0	11

<b>Total Geral</b>	0	0	71	0	71
--------------------	---	---	----	---	----

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ABERTAS POR SETOR - 01/01/2022 ATÉ 31/12/2022



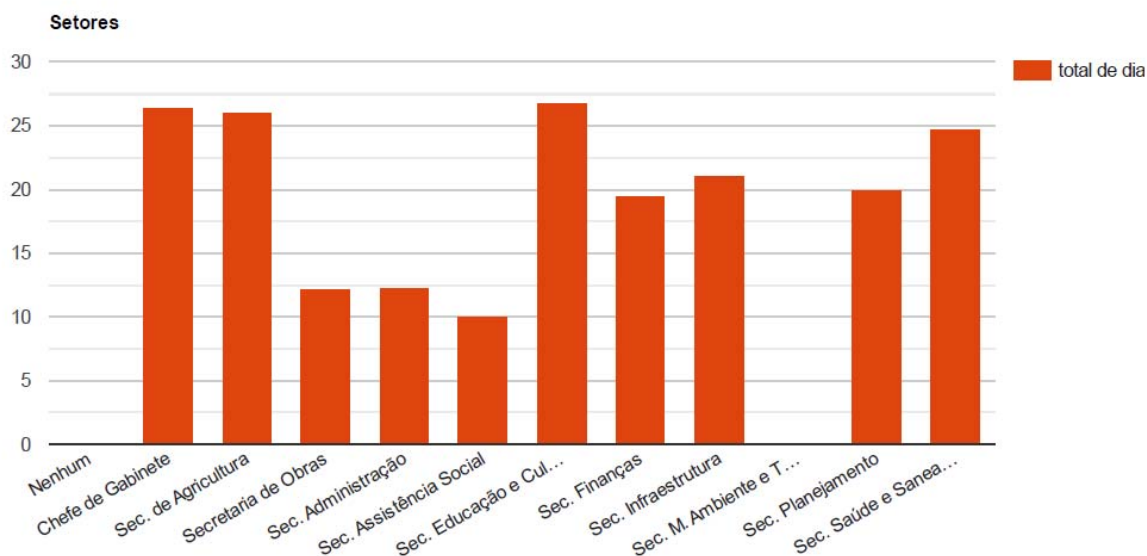




**PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024**

Setor	Percentual	Quantidade
Nenhum	0%	0
Chefe de Gabinete	7,04%	5
Secretária de Agricultura	2,82%	2
Secretaria de Obras	19,72%	14
Secretaria Municipal de Administração	9,86%	7
Secretaria Municipal de Assistência Social	2,82%	2
Secretaria Municipal de Educação e Cultura	7,04%	5
Secretaria Municipal de Finanças	23,94%	17
Secretaria Municipal de Infraestrutura	1,41%	1
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Turismo	0%	0
Secretaria Municipal de Planejamento	4,23%	3
Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento	21,13%	15
<b>Total de protocolos:</b>		<b>71</b>

**QUANTITATIVO DE TEMPO MÉDIO PARA CONCLUSÃO - PROTOCOLOS FECHADOS DE 01/01/2022 ATÉ 31/12/2022**



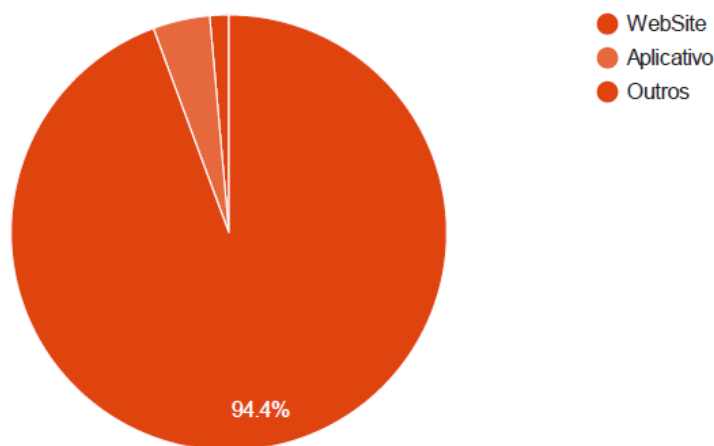


**PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024**

Setor	Protocolos Fechados	Total de dias	Prazo médio por protocolo
Nenhum	0	0 dias	0 dias
Chefe de Gabinete	5	132 dias	26,4 dias
Secretária de Agricultura	1	26 dias	26 dias
Secretaria de Obras	14	170 dias	12,14 dias
Secretaria Municipal de Administração	7	86 dias	12,29 dias
Secretaria Municipal de Assistência Social	2	20 dias	10 dias
Secretaria Municipal de Educação e Cultura	5	134 dias	26,8 dias
Secretaria Municipal de Finanças	17	331 dias	19,47 dias
Secretaria Municipal de Infraestrutura	1	21 dias	21 dias
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Turismo	0	0 dias	0 dias
Secretaria Municipal de Planejamento	3	60 dias	20 dias
Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento	16	396 dias	24,75 dias
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>1376 dias</b>	<b>19,38 dias</b>

**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ABERTAS POR CANAL DE COMUNICAÇÃO - 01/01/2022 ATÉ 31/12/2022**

**Canal de Comunicação**



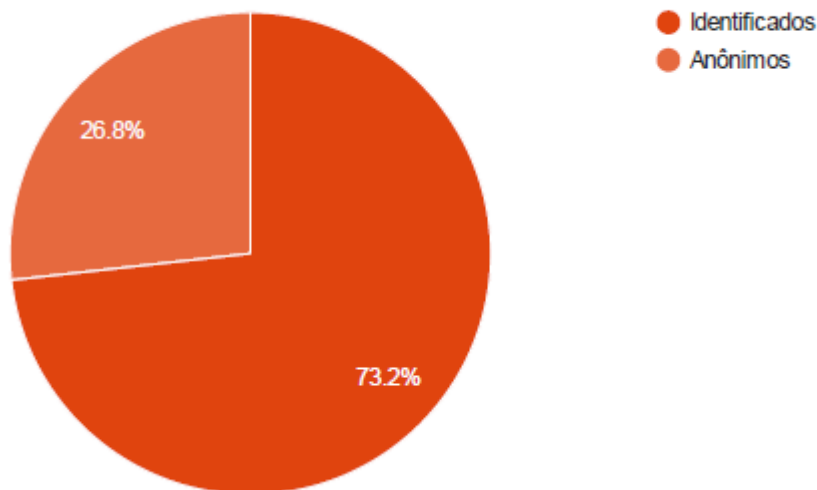


**PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024**

Canal de comunicação	Percentual	Quantidade
WebSite	94,37%	67
Aplicativo	4,23%	3
Pessoalmente	0%	0
Telefone	0%	0
SIC	0%	0
Email	0%	0
Outros	1,41%	1
<b>Total de protocolos:</b>		<b>71</b>

**GRÁFICO 6 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS E IDENTIFICADAS - 01/01/2022 ATÉ 31/12/2022.**

**Anônimas e Identificadas**



Situação	Percentual	Quantidade
Identificados	73,24%	52
Anônimos	26,76%	19
<b>Total de protocolos:</b>		<b>71</b>



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, 27 de Março de 2023.

*Valéria Sperandio*  
OUVIDORIA  
Port. nº 017/GP/2022

**Valéria Sperandio**  
**Ouvidora Municipal**

**Milton De Souza Amorim**  
**Prefeito Municipal**