



PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA  
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE COLNIZA 2024





**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 2024**

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Município – RAG/OM, apresenta os resultados do exercício de 2024, 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 01/01/2024 À 31/12/2024**

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**.



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

**COMPARATIVO DE 2020 à 2024:**

**REGISTROS GERAIS ANUAIS**

<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
87	88	71	102	98

Dessa forma, apresentamos abaixo os Relatórios Estatísticos de Atividades da Ouvidoria Geral do Município de Colniza, referente ao ano de 2024: Foram registrados 98 ( noventa e oito ) protocolos.

Do montante de demandas 12 (doze) foram referentes a pedidos de informações, 61 (sessenta e um) foram sobre denúncias, 01 (uma) duvida, 01 (uma ) sobre sugestão , 09 (nove) de reclamações e 14 ( quqtorze) foram solicitações de serviços.

**MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA**

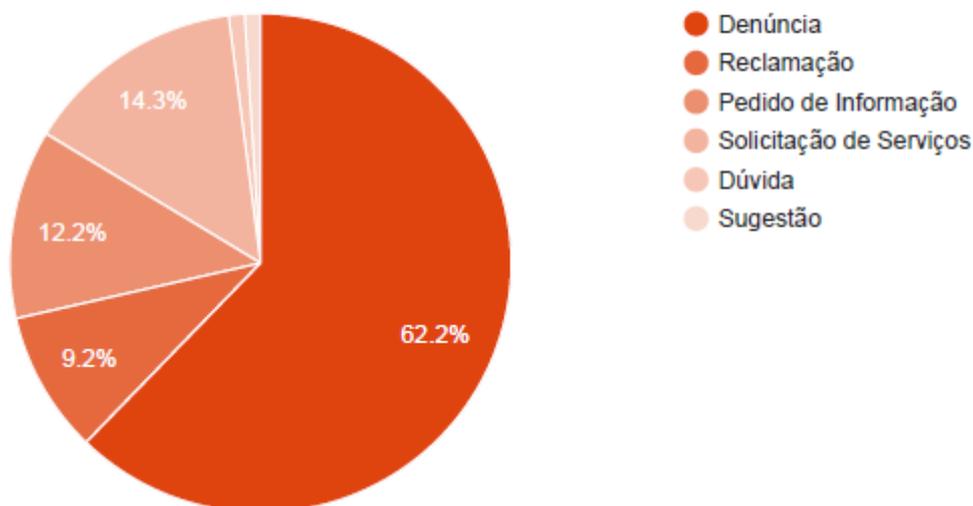
**GRÁFICO 01** – Demonstrativo estatístico do quantitativo percentual das manifestações por canal de entrada:



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

**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ABERTAS POR TIPO - 01/01/2024 ATÉ 31/12/2024**

**Manifestações**



**Estatísticas**

Natureza	Percentual	Quantidade
Denúncia	62,24%	61
Reclamação	9,18%	9
Pedido de Informação	12,24%	12
Solicitação de Serviços	14,29%	14
Dúvida	1,02%	1
Sugestão	1,02%	1
<b>Total de protocolos:</b>		<b>98</b>

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

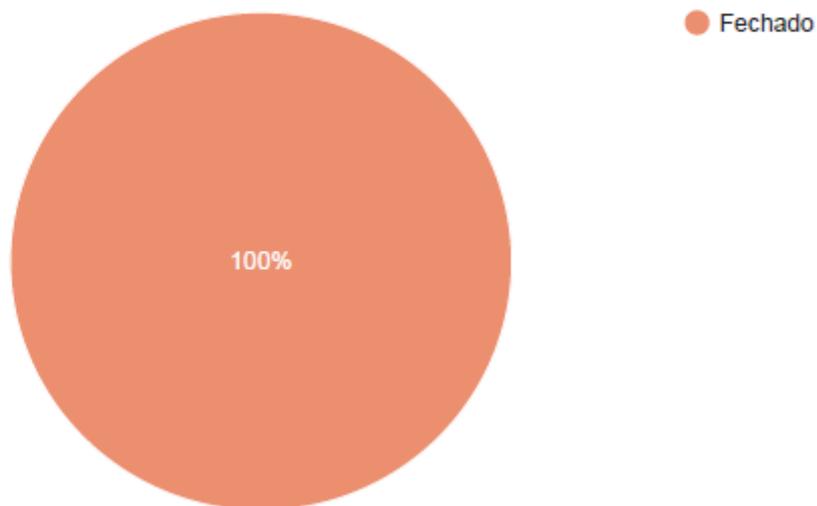
**Estatísticas**



PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA  
OUVIDORIA MUNICIPAL – GESTÃO 2021/2024

SITUAÇÃO ATUAL DOS PROTOCOLOS ABERTOS DE 01/01/2024 ATÉ 31/12/2024

Situação



Situação	Percentual	Quantidade
Aberto	0%	0
Em andamento	0%	0
Fechado	100%	98
Pausado	0%	0
<b>Total de protocolos:</b>		<b>98</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	01	0	01
RECLAMAÇÃO	0	0	09	0	09
DENÚNCIA	0	0	61	0	61
DVIDA	0	0	1	0	1
PEDIDO INFORMAÇÃO	0	0	12	0	12
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO	0	0	14	0	14
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>98</b>	<b>0</b>	<b>98</b>

**SECRETARIA DE ESPORTE**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
DENÚNCIA – EVENTO FINAL DE FUTIBAL SEM SEGURANÇA NO GINASÍO ESPORTE MUNICIPAL MUITAS BRIGAS	0	0	1	0	1



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

<b>Total</b>	0	0		0	1
--------------	---	---	--	---	---

**SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
RECLAMAÇÃO - SOLICITO QUE A EMPRESA RESPONSÁVEL PELA PAVIMENTAÇÃO ASFÁLTICA. TAMPA DE BUEIRO QUEBRADA QUE REQUER REPARO.	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	0	0		0	1

**SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
DENÚNCIA - INFORMAR A RESPEITO DO POSSÍVEL USO DE DEFENSIVO AGRÍCOLA POR MORADOR. AUTORIDADES QUE FAÇAM UMA VISITA AO LOCAL PARA VERIFICAR A SITUAÇÃO	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	0	0		0	1

**SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E TURISMO**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO – EMPRESA QUE OFERECE SERVIÇOS . A FUTURE CARBON GROUP É A PRIMEIRA HOLDING BRASILEIRA DE CRÉDITOS DE CARBONO QUE OFERECE SOLUÇÕES CLIMÁTICAS DE PONTA A PONTA, POR MEIO DA DIVERSIFICAÇÃO DE METODOLOGIAS NAS ÁREAS DE FLORESTA, AGRONEGÓCIO E ENERGIA	0	0	1	0	1
DENÚNCIA - ANIMAL DA RAÇA PITBULL ATACA ANIMAIS DENTRO DO QUINTAL. SENDO UMA AMEAÇA A MORADORES E DEMAIS ANIMAIS	0	0	1	0	1
DENÚNCIA - MAUS TRATOS CACHORRO ESTA PASSANDO, FICA NO SOL E CHUVA, ACORRENTADO, SEM SOMBRA.	0	0	1		1
SUGESTÃO - GMG AMBIENTAL, EMPRESA ESPECIALIZADA EM SOLUÇÕES AMBIENTAIS PARA MONITORAMENTO, GESTÃO E PREDIÇÃO AMBIENTAL. GOSTARIA DE APRESENTAR O ORION , UM SISTEMA DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL DE PONTA QUE PODE AUXILIAR SIGNIFICATIVAMENTE NA GESTÃO AMBIENTAL. ENCAMINHO A MATÉRIA QUE O ESTADO DE MT FEZ REFERENTE A NOSSA PLATAFORMA! <a href="https://www.youtube.com/watch?v=k9w2cgdbfsc&amp;t=4s">HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=K9W2CGDBFSC&amp;T=4S</a> GOSTARÍAMOS DE AGENDAR UMA REUNIÃO PARA APRESENTAR O ORION EM DETALHES E DISCUTIR COMO A GMG AMBIENTAL PODE COLABORAR	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	0	0		0	4

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
DENÚNCIA – PUNIÇÃO A SECRETÁRIO QUE EM REDE SOCIAIS USA PALAVRAS PROVAVAS, EXIGÊNCIA PARA QUE O MESMO TENHA BOAS MANEIRAS	0	0	1	0	1
DENÚNCIA - CONTRA SECRETÁRIO VIOLAÇÕES DE DIREITOS HUMANOS E PROFISSIONAIS, INVESTIGAR ACUSAÇÕES COM A DEVIDA SERIEDADE E URGÊNCIA	0	0	1	0	1
DENÚNCIA - PROFESSOR DE EDUCAÇÃO FÍSICA QUE VIROU VEREADOR, NAO TRABALHA MAIS NO SETOR DA SALA DE AULA DELE E NEM EM OUTRA POSIÇÃO PELA EDUCAÇÃO E	0	0	1	0	1



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

CONTINUA RECEBENDO					
DENÚNCIA - A ÁGUA ESTÁ TERRIVELMENTE SUJA E COM ODOR, NÃO ESTÁ APTA PARA INGESTÃO	0	0	1	0	1
DENÚNCIA - TENTATIVA DE FAZER IDENTIDADE POR 4 VEZES TODAS AS VEZES FUI TRATADA COM DESCASO E ARROGÂNCIA	0	0	4	0	4
PEDIDO DE INFORMAÇÃO – CONFIRMAÇÃO DE RECEBIMENTO DE EMPRESA	0	0	1	0	1
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - EDITAL DE CONCURSO PÚBLICO, QUANDO OS APROVADOS SERÃO CHAMADOS	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>10</b>

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
RECLAMAÇÃO - LIMPEZA DO PRÉDIO DA ASSISTÊNCIA SOCIAL NUM GERAL, ESTA MUITO SUJO , NÃO ESTA LIMPANDO DIREITO, FUNCIONÁRIA RESPONSÁVEL PELA LIMPEZA SO FICA SENTADA	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>1</b>

**GABINETE DO PREFEITO**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - EM RAZÃO DA CRIAÇÃO DA PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE COLNIZA-MT, E EM ANÁLISE A JURISPRUDÊNCIA DO STF NA ADI 6331, DE 2024, ONDE DIZ QUE AS PROCURADORIAS MUNICIPAIS SERÃO EXERCIDAS POR PROCURADOR CONCURSADO, GOSTARIA DE SABER SE JÁ HÁ CONCURSO PARA PROCURADOR PREVISTO.	0	0	1	0	1
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - SISTEMA DE PROTOCOLO NÃO ESTA FUNCIONANDO PARA CONSULTAS AO ANDAMENTO DE PROCESSO PROTOCOLADO	0	0	1	0	1
RECLAMAÇÃO – MAL ATENDIMENTO DIRETOR DE HOSPITAL	0	0	1	0	1
DENÚNCIA – MAL ATENDIMENTO EM RELAÇÃO A SAÚDE DO MUNICIPAL PEDIDO AO PREFEITO QUE MELHORE OS ATENDIMENTOS NO SETORES DA SAUDE A FUNCIONARIOS COM PESSIMO ATENDIMENTO PARA A POPULAÇÃO.	0	0	2	0	2
DENÚNCIA – MAL ATENDIMENTO POR MÉDICO.	0	0	1		1
DENÚNCIA- PEDIDO AO PREFEITO PARA DIRETOR DE HOSPITAL COLOCAR PESSOAS COM MAIS COMPETÊNCIA PARA FICAR NA EMERGÊNCIA	0	0	1	0	1
DENÚNCIA- RECEPCIONISTAS DO HOSPITAL NAO SAI DO CELULAR , SENDO QUE TODO MOMENTO CHEGA PACIENTE E DOENTE PEDIDO INFORMAÇÃO	0	0	1	0	1
DENÚNCIA – DEMORA DE ATENDIMENTO PASSAR PELO MÉDICO SENTINDO DOR.	0	0	3	0	3
DENÚNCIA – SECRETARIO DE SAÚDE MUITO RUIM			2		2
DENÚNCIA - CADE OS MEDICOS BONS PROMETIDO SENHOR PREFEITO. A SAÚDE PRECISA MELHORAR	0	0	1	0	1
DENÚNCIA – MAL ATENDIMENTO POR ENFERMEIRA	0	0	1	0	1
DENÚNCIA- PREFEITO FISCALIZAR GINASIO DE ESPORTE PROFESSOR SEM QUALIFICAÇÃO E FORMAÇÃO DANDO AULA COMO INSTRUTOR	0	0	1	0	1
DENÚNCIA - PREFEITO SECRETÁRIO DE ESPORTE MANDA PROFESSOR LICENCIADO IR EMBORA E CONTRATA PESSOAS QUE NÃO TEM FORMAÇÃO.	0	0	1	0	1
DENÚNCIA – MEDICA SENDO AMEAÇADA	0	0	2	0	2
DENÚNCIA- A UM CHEFE DA LIGA DE ARBITRAGEM, MESÁRIO E POSSUI UM TIME PARTICULAR NO QUAL É TÉCNICO, PODENDO ASSIM INTERFERIR EM CARTÕES E	0	0	2	0	2



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

TEMPOS DE PARTIDA NAS QUAIS OS TIMES PODEM SER LESADOS. CONFORME O ART. 88					
DENÚNCIA- SOBRE O AEROPORTO AGRÍCOLA NA ZONA RURAL DE COLNIZA PÓS O BAIRRO CASTELO DOS SONHOS, OS AVIÕES SOBREVOM MUITO BAIXO PRÓXIMO DE MAIS AS CASAS DO HABITANTES	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	0	0		0	22

**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
DENÚNCIA- EMERGÊNCIA PARA AS CRECHES QUE UTILIZAM A ÁGUA DO SANEAMENTO ENTI BÁSICO PARA DAR PARA AS CRIANÇAS E FUNCIONÁRIOS BEBER E USAR PARA COZINHAR.A ÁGUA ESTÁ TERRIVELMENTE SUJA E COM ODORE, NÃO ESTÁ APTA PARA INGESTÃO.	0	0	1	0	1
DENUNCIA- FUNCIONARIOS PUBLICOS PEGAR ATESTADO MÉDICO E IR VIAJAR PARA A PRAIA	0	0	1	0	1
DENÚNCIA – ESCOLA RAI DE SOL TURMA PRÉ I A MATUTINO, QUE ESTÁ SEM PROFESSORA DESDE COMEÇO DO ANO, TENDO AULA SOMENTE COM A TDI. O COORDENADOR DISSE QUE SERIA CONTRATADA PROFESSORA PARA SUBSTITUIR A PROFESSORA E ATÉ O MOMENTO NÃO FOI.	0	0	1	0	1
DENÚNCIA - SITUAÇÃO PROFESSORES NÃO PODE TRABALHAR NA ESCOLA PORQUE ESTÁ DE ATESTADO MÉDICO PROBLEMAS PSICOLÓGICOS, MAS ESTÁ ÓTIMO PARA BEBER CERVEJA TODO FINAL DE SEMANA, JOGAR FUTEBOL E PESCAR, RECEBENDO UM SALÁRIO ÓTIMO.	0	0	1	0	1
DENÚNCIA - PROFESSOR QUE ESTÁ DE ATESTADO MÉDICO E NÃO PODE TRABALHAR NA ESCOLA MAS PODE TRABALHAR NO SEU COMERCIO TODOS OS DIAS ATE DIA DE DOMINGO	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS – VERIGUAÇÃO NA DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA NAS CRECHES MUNICIPAIS. ESTADO DE CALAMIDADE SEM CONDIÇÕES PARA ATENDER AS NECESSIDADES DAS CRIANÇAS.	0	0	1		1
<b>Total</b>	0	0		0	6

**SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
RECLAMAÇÃO - EMPRESA (VIVA) ASFALTO MUITO MAL FEITO COM TRIPIDAÇÃO ACABAMENTOS DE LATERAL DO MEIO FIO FEITO SEM COMPACTAÇÃO ADEQUADA, SENDO PRECISO SER REMENDADO ATÉ ANTES DE TERMINAR A OBRA. MEIO FIO MUITO TORTO SEM PREUCUPAR COM A ESTÉTICA DA PAVIMENTAÇÃO.		0	1		1
RECLAMAÇÃO - NÃO ACHEI O DEPARTAMENTO DE AGUA ACIMA PARA ENCAMINHAR DIRETAMENTE A RECLAMAÇÃO, OS FUNCIONÁRIOS DESSE DEPARTAMENTO QUANDO VAI EM UMA RESIDÊNCIA PARA FAZER O CORTE DA AGUA, FAZ UMA BAGUNÇA NO QUINTAL DA PESSOA DEIXANDO BURACOS , UM VERDADEIRO DESLEIXO.	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS - (REPARO DO ASFALTO) QUE TEM NOS CAUSADO MUITOS TRANSTORNOS REFERENTE AOS PIXES LÍQUIDOS SOLTOS PELAS RUAS DA CIDADE QUE TEM MANCHADO CARROS, CALÇADOS, E CASAS, COMO ESTAMOS PERCEBENDO QUE ESTE MATERIAL NÃO SECA.	0	0	1	0	1



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

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - INSTALAÇÃO/MELHORIA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA NA RUA DUQUE DE CAXIAS	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - ILUMINAÇÃO PÚBLICA	0	0	3	0	3
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO – SOLICITAÇÃO DE RECAPEAMENTO DOS BURACOS NA RUA DOS GIRASSÓIS, JÁ COM VÁRIOS BURACOS PEQUENOS QUE COM A CHUVARADA VÃO SE AGRAVAR.		0	1	0	1
DENÚNCIA - REFERENTE O LIXÃO QUE ESTA SENDO ACUMULADO NO CAMPINHO DA COABE NOVA.	0	0	1	0	1
DENUNCIA - SOLICITAR A AUXILIO DO PODER PUBLICO, PATROLAMENTO DA RUA MINISTRO ANDREAZZA BAIRRO CASTELO DOS SONHOS, E ESTA TENDO AGUA DE ESGOTO CORRENDO NO MEIO DA RUA DANIFICANDO O TRABALHO REALIZADO.	0		1	0	1
DENÚNCIA - URGENCIA QUE SE POSSA FAZER ABERTURA DE UMA NOVA RUA. POIS NA FABRICAÇÃO DO ASFALTO FOI FECHADA A RUA GETÚLIO VARGAS POR MEDIDA DE SEGURANÇA POR CAUSA DA CURVA POREM O RETORNO FICOU MUITO LONGO POR TER FECHADO TAMBÉM A PRÓXIMA RUA E ASSIM PREJUDICANDO O ACESSO A NOS MORADORES DESSE BAIRRO QUE O BELA VISTA, SOLICITAMOS A ABERTURA DA RUA SEGUINTE, A RUA DA MARCENARIA. DESTE JÁ GRADEÇO E AGUARDO SOLUÇÃO			1		1
DENUNCIA- CAMINHÃO TIRANDO TERRA BAIRRO CRISTO REI, ELES TÃO TIRANO TERRA AQUI PRÓXIMO DA CAPATACITAÇÃO DA ÁGUA, FICA O DIA TODO PASSANDO CAMINHOAO PRA LÁ E PRA CA, MUITA POEIRA			1		1
DENUNCIA - ENERGIA VEIO CORTAR A LUZ DE VIZINHO E DESDE ENTÃO O ÚNICO POSTE DE LUZ QUE TINHA NÃO FUNCIONA, PRECISAMOS DESSA ILUMINAÇÃO, ESTAMOS NO FIM DA RUA QUE NÃO TEM SAÍDA E TEM UMA ÁREA DE MATA.			1		1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>13</b>

**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - SOLICITAÇÃO A DEVOLUÇÃO DE VALORES ATRIBUÍDOS A UM DEPÓSITO E RECEBIMENTO INDEVIDOS. REFERENTE AO VALOR DO AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO RECEBIDO DURANTE ATIVIDADES PELO PROGRAMA NO MUNICÍPIO	0	0	1	0	1
PEDIDO DE INFORMAÇÃO – POR MEIO DESTES SOLICITAR INFORMAÇÕES A RESPEITO DO ATUAL DIRETOR DE SAUDE	0	0	1	0	1
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - APONTAR ALGUMAS CONTRADIÇÕES E POSSÍVEIS IRREGULARIDADES NOTÁVEIS QUE ESTÃO OCORRENDO NA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE . MEDICOS COM INRREGULARIDADES TRABALHANDO SEM CRM VEZ, MÉDICOS LOTADOS NA UBS DE GUARIBA .	0	0	3	0	3
PEDIDO DE INFORMAÇÃO- RESPONSÁVEL DE ULTRASSON PEDIDO PRA QUE QUALQUER MEDICO POSSA FAZER ULTRASSON	0	0	1	0	1
PEDIDO DE INFORMAÇÃO -PAGAMENTO REFERENTE A APARELHO DE RAIXO X	0	0	1	0	1
DENÚNCIA - MAUS TRATOS, POSTO DE SAÚDE DO BAIRRO GARÇA,	0	0	1	0	1
DENÚNCIA – FOCO DE DENGUE, CARAMUJO, ESCORPIAO		0	1	0	1
DENÚNCIA – PESSÍMO ATENDIMENTO NO HOSPITAL	0	0	3	0	3



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

<b>MUNICIPAL</b>					
DENÚNCIA – MAL ATENDIMENTO ENFERMEIRA HOSPITAL	0	0	1	0	1
DENÚNCIA- MORADOR ESTA CHOGANDO ENCANAMENTO DE FOSSA DENTRO DE BOCA DE LOMBO		0	2	0	2
DENÚNCIA – MORADOR COM DOSSA CHEIA , ESCORRENDO VEZES NA VISINHAÇA	0	0	1	0	1
DENÚNCIA – MEDICA MUNICIPAL HOSPITAL MAUS TRATOS	0	0	4	0	4
DENÚNCIA- PACIENTE MORRE POR FALTA DE ULTRASSON PORQUE O HOSPITAL RELATA QUE SOMENTE UM MEDICO FAZ, RESPONSAVEL POSSA FAZER A ULTRASSON	0	0	1	0	1
DENÚNCIA – AGUA DO MUNICIPIO SEM CONDIÇÕES PRA BEBER E COZINHAR A PACIENTES, CRECHES A CRIANÇAS E ESCOLAS	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS - SOLICITAMOS PRONTUÁRIO MÉDICO DA PACIENTE	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO- MORADOR COM FOSSA CHEIA ESTA DERRAMANDO E ESCORRENDO PRA DENTRO DO DERRENO DE VIZINHO	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO- ESCALA DE MEDICOS HOSPITAL	0	0	1	0	1
RECLAMAÇÃO - MEDICA HOSPITAL MAUS TRATOS	0	0	2	0	2
<b>Total</b>	0	0		0	27

**SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS -TRIBUTAÇÃO**

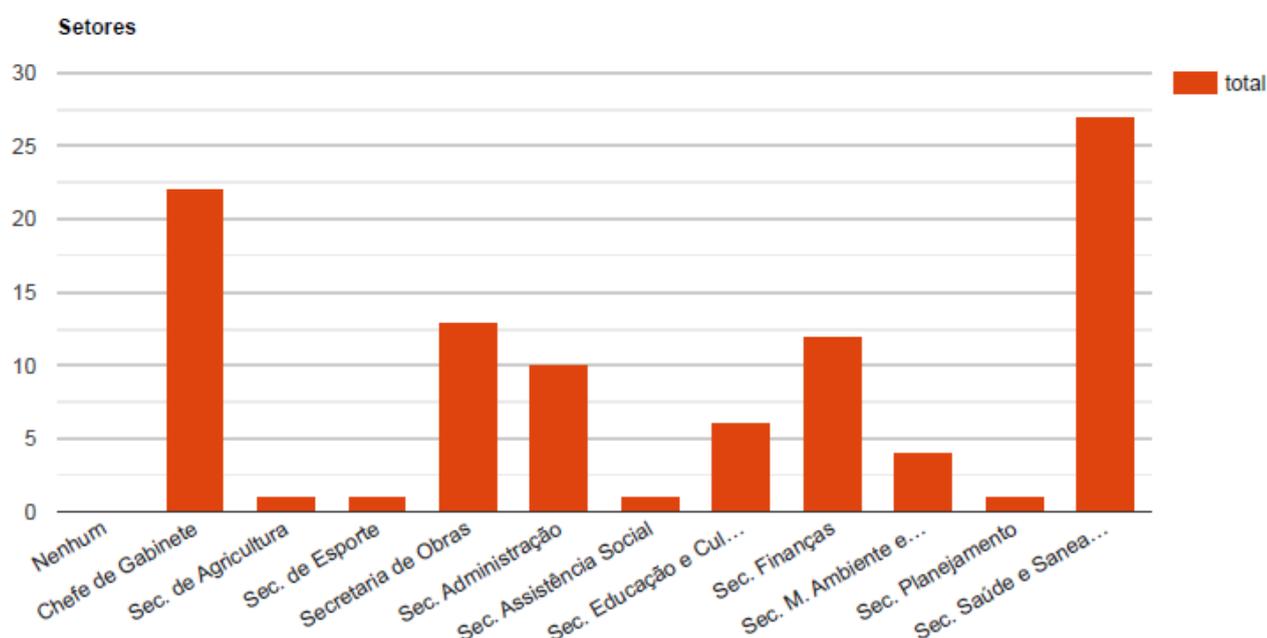
<b>Assunto</b>	<b>Em Movimentação</b>	<b>Aberto</b>	<b>Encerrado</b>	<b>Devolvido</b>	<b>Total</b>
DENÚNCIA - UBER TRABALHANDO NO MUNICÍPIO DE FORMA DESONESTA. REQUISITOS QUE OS VEÍCULOS ESTÃO FORAM DO ANO QUE A LEI DO UBER PERMITI TRABALHAR, E OUTRO REQUISITO É QUE ESTA SENDO COBRADO VALORES ACIMA DA TAXA DO APLICATIVO. SEM CONTAR QUE ELES ESTÃO FICANDO ESTACIONADOS PRÓXIMO A RODOVIÁRIA ABORDANDO OS PASSAGEIROS E FAZENDO LOTAÇÃO.	0	0	1	0	1
DENÚNCIA - LOTE URBANO SUJO	0	0	2	0	2
DENÚNCIA- LIMPEZA REFERENTE AO CAMPINHO DO BAIRRO CASTELO DO SONHO QUE FICA LOCALIZADO NA RUA VILHENA COABE 02, OS MORADORES ESTÃO FAZENDO DO CAMPINHO PRATICAMENTE UM VERDADEIRO LIXAO.	0	0	1	0	1
DENÚNCIA - SETOR DA VIGILÂNCIA SANITÁRIA E AO SETOR SEFAZ (SETOR DE TRIBUTOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA) PEDITO DE VISTÓRIA. PET SHOPS BAIRRO GARÇA.	0	0	1	0	1
DENÚNCIA - EMPRESA NA QUAL O PREÇO DOS PRODUTOS É MUITO ABAIXO DO VALOR DE MERCADO,NÃO EMITE NOTA FISCAL E O PIX DE PAGAMENTO É O PRÓPRIO CPF.	0	0	1	0	1
	0	0		0	
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS - PEDIDO DE INSCRIÇÃO MUNICIPAL COM O NOME EMPRESARIAL ATUALIZADO, CONFORME SOLICITADO NO PORTAL DE SERVIÇOS DA JUCEMAT, PROTOCOLO MTP2400094890.	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS- PEDIDO DE TROCA DE TÍTULO DE ÁGUABOM DIA GOSTARIA DE SOLICITAR A TROCA DA TILTULAR DA REDE	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS – PEDIDO DE CERTIDÕES DE ISS INSCRITOS E NÃO INSCRITOS NEGATIVA.	0	0	1	0	1
RECLAMAÇÃO - TALÃO DE ÁGUA PAGO MAS NÃO DERAM BAIXA	0	0	1	0	1
PEDIDO DE INFORMAÇÃO - NOTAS EXPLICATIVAS DO BALANÇO ORÇAMENTÁRIO, BALANÇO FINANCEIRO, BALANÇO PATRIMONIAL, DEMONSTRAÇÃO DAS VARIAÇÕES PATRIMONIAIS E DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA DO EXERCÍCIO DE 2022, BEM COMO, BALANÇO ORÇAMENTÁRIO.	0	0	1	0	1
Duvida - ajuste de endereço de agua, RUA das Orquideas, N° 566,	0	0	1	0	1



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

<b>BAIRRO CENTRO, (ANTIGA QUADRA 07 LOTE 011).</b>					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
<b>Total Geral</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>98</b>

**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ABERTAS POR SETOR - 01/01/2024 ATÉ 31/12/2024**

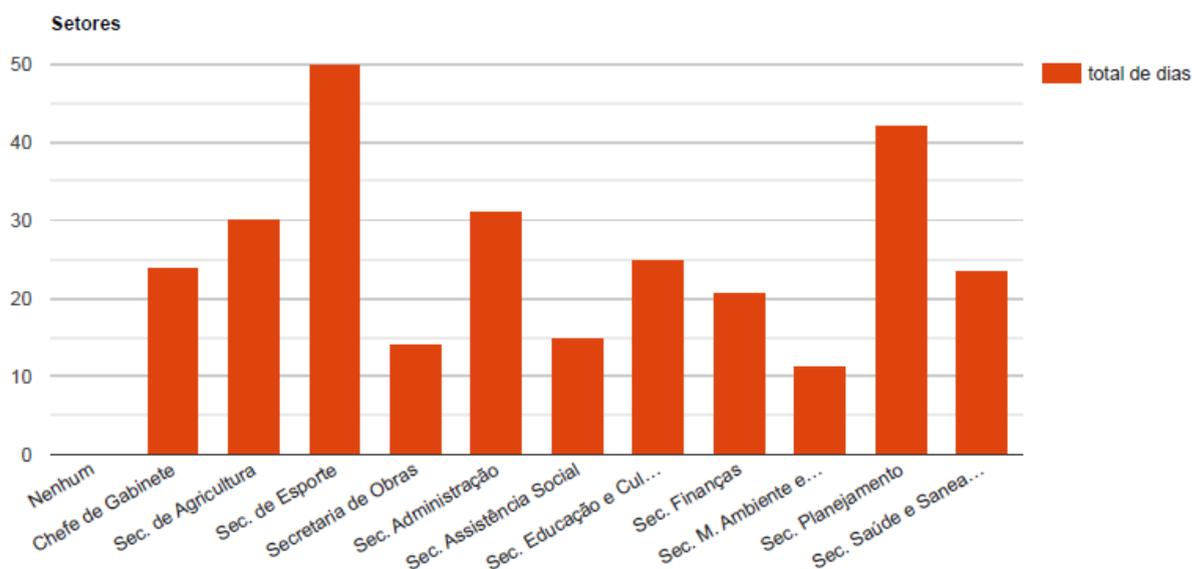


<b>Setor</b>	<b>Percentual</b>	<b>Quantidade</b>
Nenhum	0%	0
Chefe de Gabinete	22,45%	22
Secretária de Agricultura	1,02%	1
Secretaria de Esportes	1,02%	1
Secretaria de Obras	13,27%	13
Secretaria Municipal de Administração	10,2%	10
Secretaria Municipal de Assistência Social	1,02%	1
Secretaria Municipal de Educação e Cultura	6,12%	6
Secretaria Municipal de Finanças	12,24%	12
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Turismo	4,08%	4
Secretaria Municipal de Planejamento	1,02%	1
Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento	27,55%	27
<b>Total de protocolos:</b>		<b>98</b>



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

QUANTITATIVO DE TEMPO MÉDIO PARA CONCLUSÃO - PROTOCOLOS FECHADOS DE 01/01/2024 ATÉ 31/12/2024



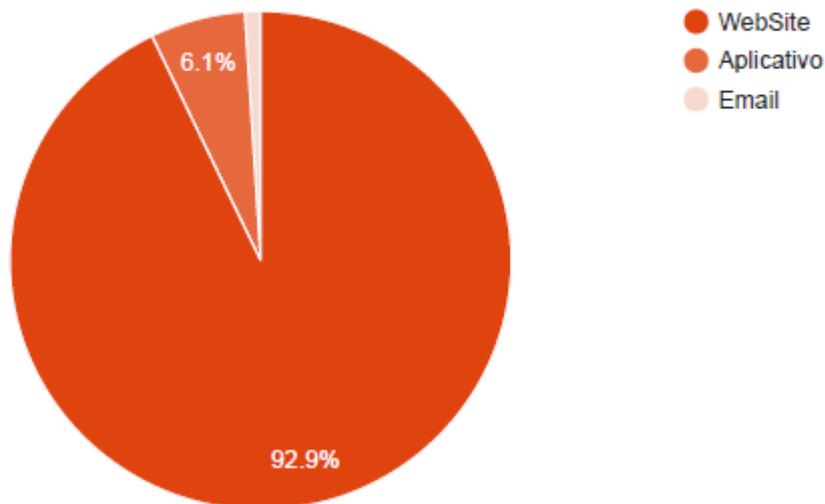
Setor	Protocolos Fechados	Total de dias	Prazo médio por protocolo
Nenhum	0	0 dias	0 dias
Chefe de Gabinete	22	524 dias	23,82 dias
Secretária de Agricultura	1	30 dias	30 dias
Secretaria de Esportes	1	50 dias	50 dias
Secretaria de Obras	13	184 dias	14,15 dias
Secretaria Municipal de Administração	11	342 dias	31,09 dias
Secretaria Municipal de Assistência Social	1	15 dias	15 dias
Secretaria Municipal de Educação e Cultura	6	149 dias	24,83 dias
Secretaria Municipal de Finanças	12	247 dias	20,58 dias
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Turismo	4	45 dias	11,25 dias
Secretaria Municipal de Planejamento	1	42 dias	42 dias
Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento	28	658 dias	23,5 dias
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>2286 dias</b>	<b>22,86 dias</b>



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

**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ABERTAS POR CANAL DE COMUNICAÇÃO - 01/01/2024 ATÉ 31/12/2024**

Canal de Comunicação



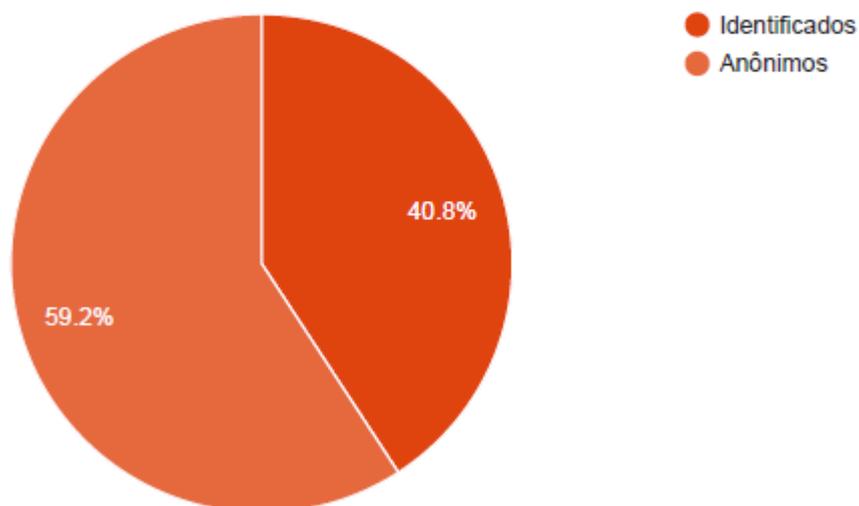
Canal de comunicação	Percentual	Quantidade
WebSite	92,86%	91
Aplicativo	6,12%	6
Pessoalmente	0%	0
Telefone	0%	0
SIC	0%	0
Email	1,02%	1
Outros	0%	0
<b>Total de protocolos:</b>		<b>98</b>



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

**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS E IDENTIFICADAS - 01/01/2024 ATÉ 31/12/2024**

**Anônimas e Identificadas**



Situação	Percentual	Quantidade
Identificados	40,82%	40
Anônimos	59,18%	58
<b>Total de protocolos:</b>		<b>98</b>

### **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 2025.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**



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

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 2024 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, 08 de Abril de 2025.

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

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

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