



Prefeitura Municipal de
Diamantino do Estado
de Mato Grosso

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DA OUVIDORIA

Recebi em

11/04/23

Sâmela Miziana
09:00hs

Relatório Trimestral: Janeiro a Março de 2023

Diamantino, 06 de abril de 2023.

1.DA LEGISLAÇÃO E CRIAÇÃO DA OUVIDORIA NO ÂMBITO MUNICIPAL

A Ouvidoria Geral de Diamantino foi instituída através da lei municipal n.º 883/2013 e o Decreto n.º 83/2019 aprova a versão 01 da Instrução Normativa n.º 28.

Dentro do sistema jurídico brasileiro, a Constituição Federal de 1988 no seu art.37 § 3º asseguram aos cidadãos o direito de participar da Gestão da Administração Pública.

2.DO RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

O art. 3º, inciso V, da Lei Municipal n.º 883/2013 diz que compete a Ouvidoria a elaboração e divulgação trimestral e anualmente , relatório , de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados.

3.DO INÍCIO DAS ATIVIDADES DO ATUAL OUVIDOR GERAL

O atual Ouvidor Geral iniciou suas atividades no dia 11 de Janeiro de 2021, conforme Portaria n.º 087/2021.

Observou-se que os canais com a Ouvidoria Geral – telefone 0800 643 0066, presencial e link disponível no portal da Prefeitura Municipal com a Ouvidoria Geral são eficientes e satisfatórios para que o cidadão tenha canais de fácil acesso junto à OGD.

4.DAS MANIFESTAÇÕES

As demandas recebidas pela Ouvidoria Geral são classificadas como: **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público; **DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo; **SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração; **ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido e **SUGESTÃO:**



proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública municipal.

5. DAS DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA

As demandas são recepcionadas no Sistema Informatizados da Ouvidoria, o Ouvidor Geral faz a tramitação da Manifestação.

Assim, o Ouvidor imprime a Manifestação em 02 (duas) vias e leva pessoalmente a demanda para a respectiva secretaria, mediante recibo. Prazo para resposta de 20(vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias.

6. DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NESSES TEMPOS DE CHUVA

A ouvidoria foi e tem sido de grande importância ao cidadão nesses tempos de chuva.

A ouvidoria cumpriu e tem cumprido um papel na esfera social muito importante nesse período de chuva. Muitas pessoas aflitas e até desesperadas procuraram nosso atendimento.

Solicitaram a fiscalização sanitária , ambiental e de serviços públicos.

Vejamos algumas manifestações, a seguir:

Manifestação 230207094922193/2023: “ Bom dia, terreno sujo com mato alto e bichos peçonhentos tem crianças que brincam na rua...” (...)

Manifestação 230208100554131/2023: “ Bom dia, quero denunciar o local onde tem sucata à céu aberto que serve de criadouro de mosquito, principalmente, agora que é tempo de chuva e sol.”(...)



Manifestação 230209104410392/2023: “Bom dia, fossa quebrada causando mal cheiro e mosquito sobre a mesma que está trazendo prejuízos a saúde pública.” (...)

Manifestação 230217095334618/2023: “Peço para a vigilância ambiental da Prefeitura realizar uma vistoria no quintal da propriedade....”(…)

Manifestações 230228075308286/2023: “ Bom dia. Tem carros velhos dentro do lote e esgoto à céu aberto escorrendo na rua. O cheiro do esgoto está insuportável trazendo prejuízos saúde dos moradores do bairro.”(....)

Manifestação 230130102258149/2023: “ Bom dia, eu como cidadão diamantinense que cumpre todas as obrigações tributárias venho através desta reclamar que em todos os bairros da cidade estão com os lotes abandonados e com mato alto há anos com cobras, ratos e desova de lixo...” (...)

Algumas Manifestações recorrentes neste primeiro trimestre de 2023:

Trânsito do Município:

Manifestação 230223134515765/2023 “ola , venho através deste , solicitar uma melhor sinalização nessa região, que fica em frente ao posto Idaza, na Av. JPF Mendes, próximo a Word celulares. Ocorre que no local só possuem duas placas de pare, os pedestres ficam perdidos. Muitas das vezes aguardam todos os veículos passarem para depois atravessarem enfim. Uma bagunça. Como o local é de muito fluxo, o ideal seria possuir um semáforo e faixas de pedestres.” (...)

Manifestação 230209184110381/2023 “Boa tarde, gostaria de fazer essa denuncia a respeito desses “carros” que estão atrapalhando o trânsito aqui na rua de casa. Os moradores da residência trabalham com conserto de carros, mas deixam todos na rua, alguns nem tem mais pneus nem portas, já esta aparecendo um cemitério de carros (só esta a carcaça), fora o lixo na frente e dentro do quintal da casa.” (...)

Manifestação 230327151713492/2023 “ A rua em frente a creche CMEI Carmem Vieira, localizada próximo a Igreja Matriz já passou da hora de ser



mão única, esta inviável ali para descer nossos filhos, uma faixa de pedestre não ajudou muita coisa, se o fluxo intenso de automóveis é grande nos horários de entrada e saída dos alunos, sendo muito estreita” (...)

Atendimento na Saúde:

Manifestação 230306102803205/2023 “ Bom dia, a minha reclamação é quanto ao atendimento médico..... Eu faço o pré-natal e quando fui atendida pela médica, ela se mostrou sem paciência para explicar e também melhorar na entrevista com as gestantes. Esta é a minha reclamação e espero melhora no atendimento médico com o paciente. Muito Obrigada!!!”

Manifestação 230316111211917/2023 “ Bom dia no ESF Central os agendamentos de consulta com pediatra são feitos todos as 7:00 e atendidos por ordem de chegada. Por que as consultas não pode ser feitas com horário marcado? Reduzindo o tempo de espera. É muito difícil fica esperando mais de 4h por uma consulta com crianças de colo sem o mínimo de acessibilidade como banheiros com trocador. Acredito que a parte de entrada também deveria ser autorizada para cadeirantes”

Ônibus Escolar Linha Sumidouro :

Manifestação 230320094820747/2023 “os ônibus escolares da linha sumidouro estão com a manutenção muito ruim, quebrão todas as semanas.”

7.DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SISTEMA DA OUVIDORIA DE JANEIRO A MARÇO DO ANO DE 2023:

MÊS DE JANEIRO/2023 :

CONSULTA:09

DENUNCIA: 20



DÚVIDA: 02

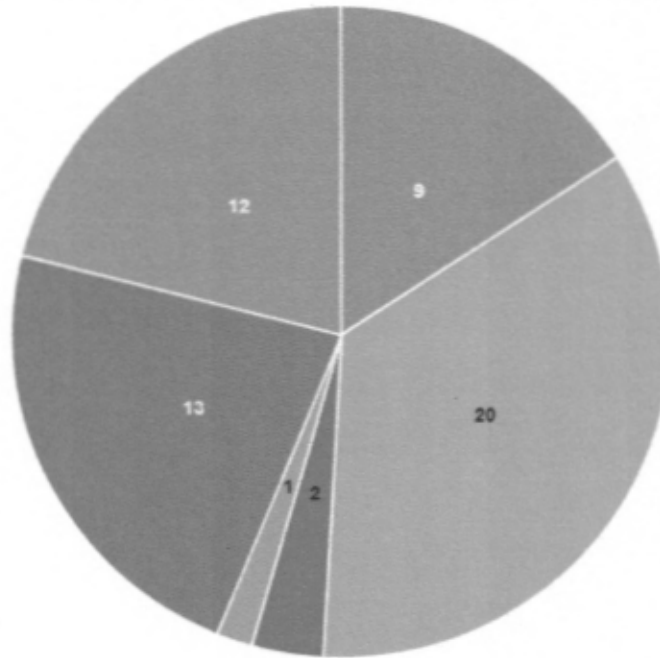
ELOGIO: 01

RECLAMAÇÃO: 13

SOLICITAÇÃO: 12

Relatório de 01/01/2023 a 31/01/2023 por tipo de Manifestação

Consulta Denúncia Dúvida Elogio Reclamação Solicitação



Mês de Fevereiro de 2023.

CONSULTA: 7

DENUNCIA: 25

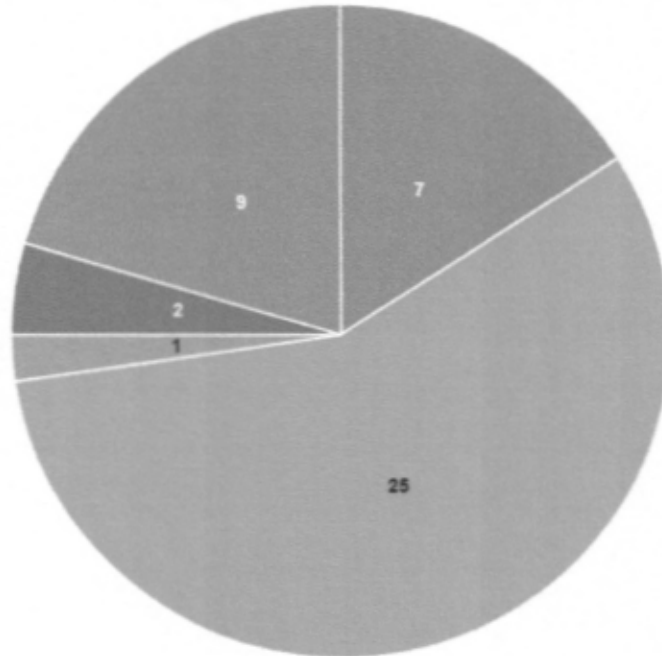
ELOGIO: 1

RECLAMAÇÃO: 2

SOLICITAÇÃO: 9

Relatório de 01/02/2023 a 28/02/2023 por tipo de Manifestação

Consulta Denúncia Elogio Reclamação Solicitação



Mês de Março de 2023:

CONSULTA: 12

DENÚNCIA: 24

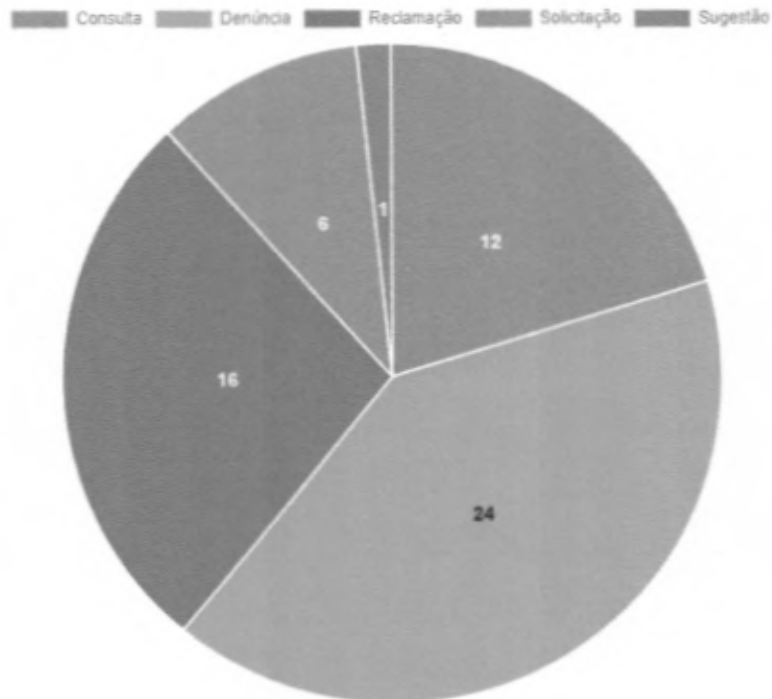
RECLAMAÇÃO: 16

SOLICITAÇÃO: 06

SUGESTÃO: 01



Relatório de 01/03/2023 a 31/03/2023 por tipo de Manifestação



08. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

Analisando o Relatório das Manifestações, verificamos que algumas respostas estão fora do prazo legal e outras sem as devidas respostas em desacordo com a Lei Federal N.º 13.460/2017. Desta forma, solicitamos ao Gabinete que se digne oficial os secretários municipais no sentido de cumprirem o prazo de resposta conclusiva da manifestação nos termos da Lei Federal 13.460/2017 e da Constituição Federal de 1988.

09. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Município de Diamantino tem a missão de representar todo cidadão garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pelo ente público sejam apreciadas de forma independente e imparcial. A Lei Federal N.º 13.460/2017 direcionou o

foco do Estado ao cidadão, a fim de compreender e atender da melhor forma as suas necessidades e garantindo um serviço de qualidade, ágil e eficiente.



Serafim Guimarães Campos

Ouvidor Geral do Município de Diamantino/MT

Portaria N.º 165/2021