



Prefeitura Municipal de
Diamantino do Estado
de Mato Grosso

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DA OUVIDORIA


Juçara R. Magalhães
Assessora Técnica do
Gabinete do Prefeito
DIAMANTINO - MT
07/07/23

Relatório Semestral: Janeiro a Junho de 2023

Diamantino, 06 de julho 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.

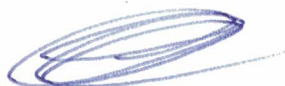
3.DO INÍCIO DAS ATIVIDADES DO ATUAL OUVIDOR GERAL

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. VISITA, “IN LOCO”, DOS TÉCNICOS DO TRIBUNAL DE CONTAS DE MATO GROSSO

No dia 02/06/2023 a Ouvidoria do Município de Diamantino recebeu a visita dos Técnicos do Tribunal de Contas. Nessa visita , “in loco”, os técnicos conheceram a sala da Ouvidoria, bem como, as legislações municipais referentes a Ouvidoria, o Sistema da Ouvidoria que se encontra no Portal da Prefeitura, especificamente na aba “OUVIDORIA”. O feedback com o cidadão quanto as respostas conclusivas das secretarias municipais. Que as secretárias municipais, através do secretário da pasta, deve cumprir o prazo de resposta da Manifestação, sob pena de infringir a lei. O cidadão tem direito de resposta da Manifestação.

7. DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NA PREVENÇÃO DAS QUEIMADAS

7.1“MANIFESTAÇÃO: 230607125341601-2023:Boa tarde. Gostaria de saber de quem é a responsabilidade por apagar incêndios - Sec. Obras? Meio Ambiente? Agricultura? Cadê a brigada de incêndio? Hoje (07/06) novamente no bairro buriti (lateral da MT-240) o fogo iniciou e NADA FOI FEITO. Essa época do ano é critica, e ano após ano o município (secretaria(s) não se preparam para isso, porque? Qual a dificuldade em fazer PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO? “

7.2“MANIFESTAÇÃO: 230529091843635-2023.Usando o serviço telefônico da ouvidoria, o Sr. Gonçalo relatou a situação da vizinha que constantemente coloca fogo no quintal, fato esse que prejudica a sua saúde, que já é debilitada devido a um problema pulmonar que tem. Ele pediu para que seja feita a fiscalização logo, pois cada vez o fogo chega mais próximo da sua residência, inclusive ontem queimou a mangueira do fundo.”



7.3.Vejamos algumas manifestações, a seguir:

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

7.3.2.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.”(....)

7.4.Algumas Manifestações recorrentes neste primeiro trimestre de 2023:

7.4.1.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.” (...)

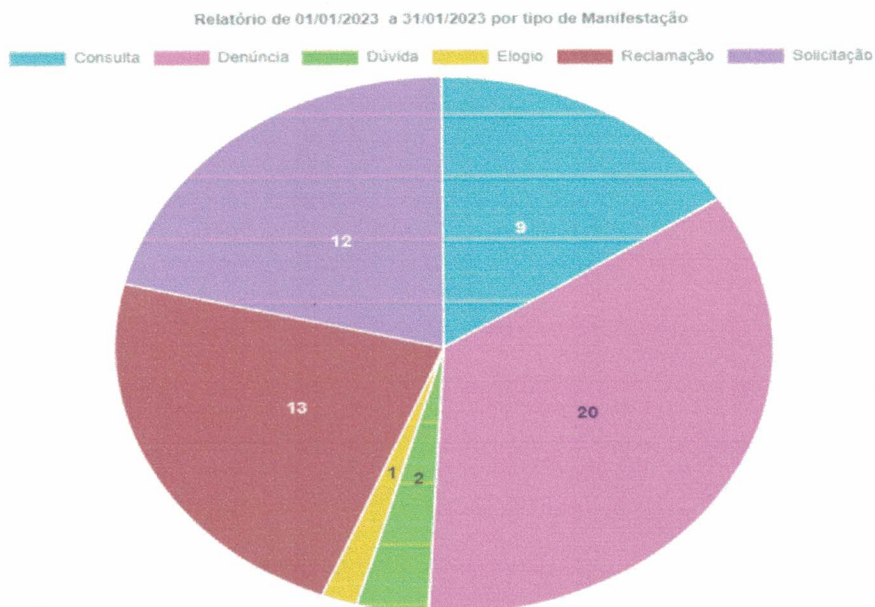
7.4.2. Manifestação 230327151713492/2023 “ A rua em frente a creche CMEI Carmem Vieira, localizada próximo a Igreja Matriz já passou da hora de ser mão única, esta inviável ali para descer nossos filhos, uma faixa de pedestre não ajudou muita coisa, se o fluxo intenso de automóveis é grande nos horários de entrada e saída dos alunos, sendo muito estreita”

7.4.3.“Manifestação : 230503063956267-2023- Bom dia, Sugerimos para o meio ambiente fazer uma fiscalização sobre o Ribeirão do ouro que corre no centro da cidade. O turista que fica sobre a ponte do centro histórico vê o Ribeirão em agonia com capim e esgoto que corre no seu leito. O meio ambiente precisa sair um pouco do ar condicionado e cuidar do meio ambiente. Aguardamos a resposta do meio ambiente. Depois da resposta comunicaremos as demais autoridades sobre esse descaso com o Ribeirão do ouro.”



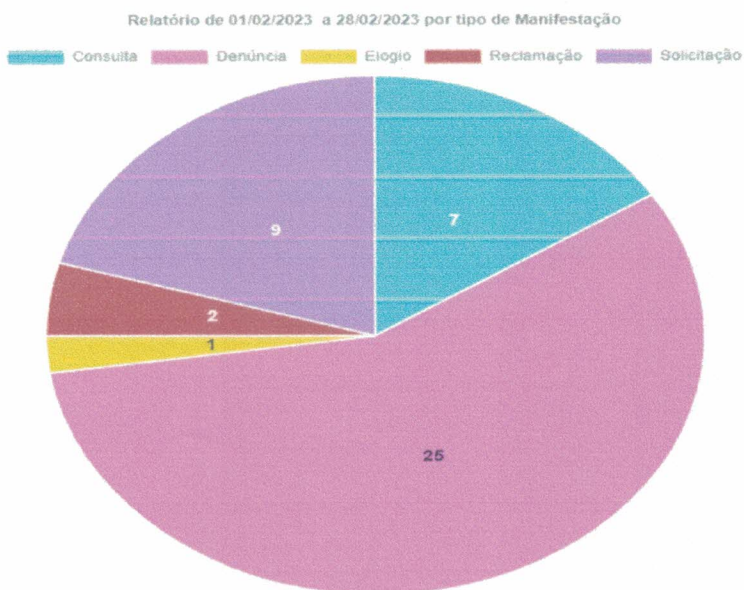
8.DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SISTEMA DA OUVIDORIA DE JANEIRO A JUNHO DO ANO DE 2023:

8.1.MÊS DE JANEIRO DO ANO DE 2023:



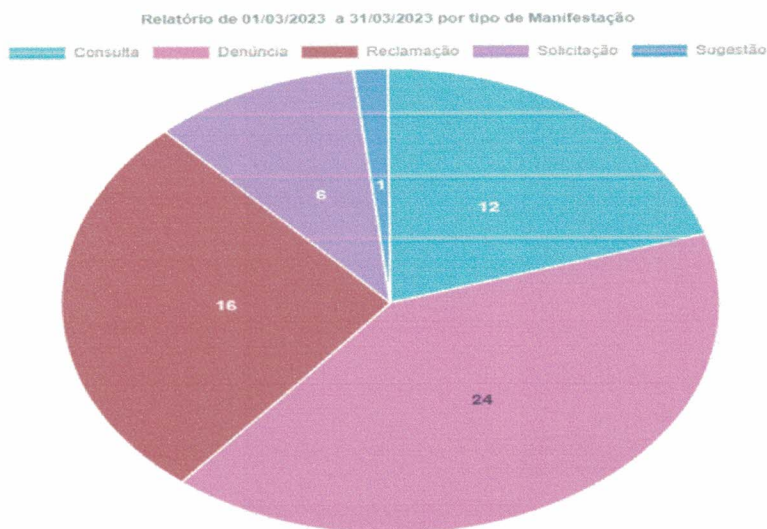
CONSULTA:09; DENUNCIA: 20; DÚVIDA: 02; ELOGIO: 01; RECLAMAÇÃO: 13; SOLICITAÇÃO: 12. TOTAL: 57 MANIFESTAÇÕES.

8.2- MÊS DE FEVEREIRO DO ANO DE 2023.



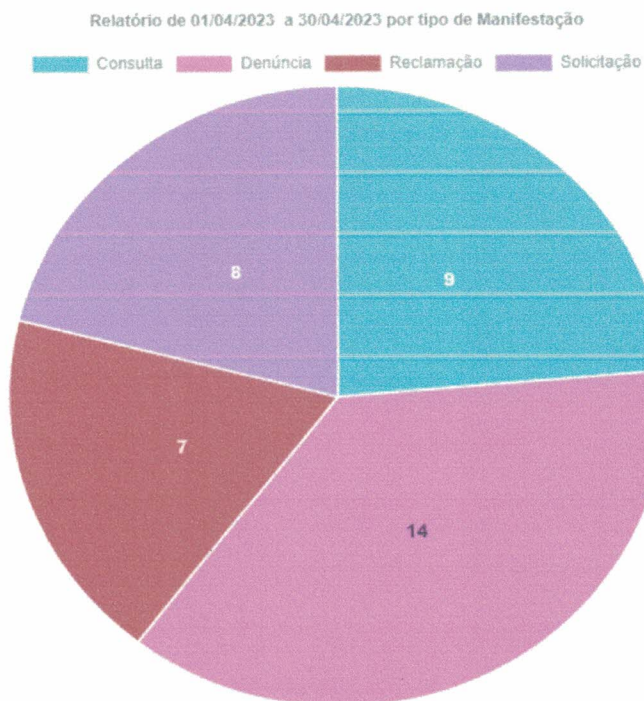
CONSULTA: 07; DENÚNCIA: 25; ELOGIO: 01; RECLAMAÇÃO: 02; SOLICITAÇÃO: 09. TOTAL: 44 MANIFESTAÇÕES.

8.3-MÊS DE MARÇO DO ANO DE 2023 :



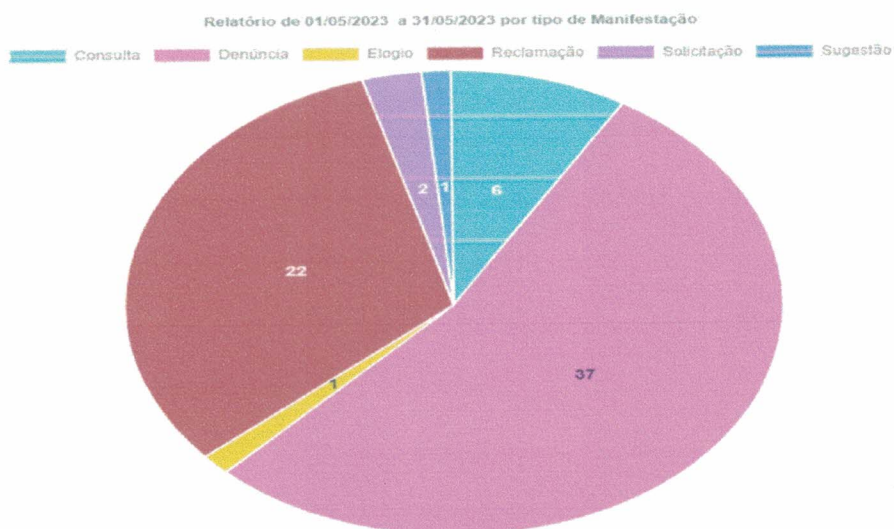
CONSULTA: 12; DENÚNCIA: 24; RECLAMAÇÃO: 16; SOLICITAÇÃO: 06; SUGESTÃO: 01. TOTAL: 59 MANIFESTAÇÕES.

8.4- MÊS DE ABRIL DE 2023:



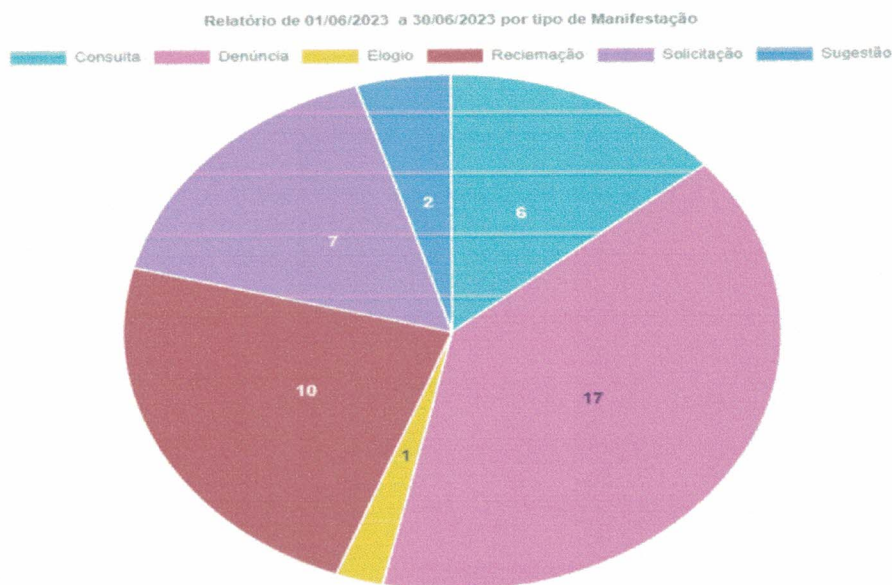
Denúncia: 14; Solicitação: 08; Consulta: 09; Reclamação: 07. TOTAL: 38 MANIFESTAÇÕES.

8.5-MÊS DE MAIO DO ANO DE 2023:



Consulta: 06; Denúncia: 37; Elogio: 01; Reclamação: 22; Solicitação: 02; Sugestão: 01. TOTAL: 69 MANIFESTAÇÕES.

8.6-MÊS DE JUNHO DO ANO DE 2023:



Consulta: 02; Denúncia: 17; Elogio: 01; Reclamação: 10; Solicitação: 07; Sugestão: 02. TOTAL : 43 MANIFESTAÇÕES.



09. 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.

10. 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