



Prefeitura Municipal de  
**Diamantino** do Estado  
de Mato Grosso

# RELATÓRIO DE ATIVIDADE DA OUVIDORIA

**Relatório Trimestral: Julho a Setembro de 2023**

**Diamantino, 03 de outubro de 2023.**

*Evânilda Martins A. Alessio*  
Chefe de Gabinete  
Diamantino - MT  
Portaria nº 245/2021

04/10/2023

09:37h.

## **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 ou via e-mail institucional a demanda para a respectiva secretaria, mediante recibo ou comprovante de recebimento no e-mail. Prazo para resposta de 20(vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias.

## 6. DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA NA QUEIMADA

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

A ouvidoria cumpriu e tem cumprido um papel na esfera social muito importante nas queimadas. Muitas pessoas aflitas e até desesperadas procuraram nosso atendimento. Solicitaram a atuação da Brigada e rigor na fiscalização quanto aos terrenos baldios que estão com matos secos. Vejamos algumas manifestações nesse sentido, a seguir:

**Manifestação: 230523080534129/2023:** "Bom dia, nesta foto acima é dois lotes de um dono, o outro lote mais para baixo ninguém sabe quem é dono. Esse matagal está assim dê de ano passado, isso ajunta muito bichos para as casas ali no bairro, principalmente na época de chuva. Muita cobra, escorpião, salcraias, perereca, grilos. Isso é perigo para os moradores principalmente para as crianças.

Só queremos que o dono limpasse o lotes só isso, manter sempre limpo melhor para todos. Obrigado Rua G , Bairro Bela Vista."





**Manifestação 230807094740678/2023** “ Bom dia, quero denunciar o lote sujo que está localizado na Rodovia Senador Roberto Campos, Bairro Novo Diamantino..”

#### **7.MANIFESTAÇÕES RECORRENTES:**

**Secretaria Educação:** Manifestação : 230828184358722/2023 “ Boa noite, assistindo a sessão da câmara de vereadores neta segunda feira eu vi que o transporte do bairro altos da serra e solar e irregular e se é irregular tem que fazer a coisa certa, porque um tem e outro não tem se for assim tem que ser pra todos ou para lá já que é irregular.....” Manifestação 230929074246598/2023 “Bom dia assistindo a sessão da câmara de vereadores eu vi que o transporte do bairro altos da serra e solar e irregular....”

**Secretaria de Saúde:** Manifestação : 230913085439490/2023 “ O senhor Isaquiel esteve na Ouvidoria e fez do próprio punho a reclamação quanto ao atendimento médico no PRONTO ATENDIMENTO, conforme documento em anexo bem como o Prontuário Eletrônico do Paciente (doc. em anexo).” Manifestação 230504153454211;/2023 “ no ultimo dia 02/05 minha esposa levou nosso filho no pronto atendimento ele estava com febre muita tosse não se alimentava e alguns dias antes fomos alertados para um possível diagnostico de autismo para ele . Nada confirmado ainda. No dia em questão o médico de plantão ... foi extremamente grosseiro durante o atendimento, quando informado os sintomas o médico em questão disse que “ não tem remédio pra curar tosse”....” Manifestação 230606170752973/2023 “ Oi secretária de Dona Marineze... , tem sim muitas coisas ruim no P.A aquela atendente..., a médica que me atendeu, o descaso de alguns técnicos e enfermeiros, é uma coisa que dói, me senti humilhado com meu filho, com o mau tratamento, o descaso de ser atendido, a demora pra chamar, ngm fala nada, não dão informações, são brutos, é um local onde eu e meus amigos e familiares temos receio de ir, com um tratamento tão ruim e ríspido, ali vamos pq estamos necessitando, deplorável ali com alguns daqueles profissionais. (...)”

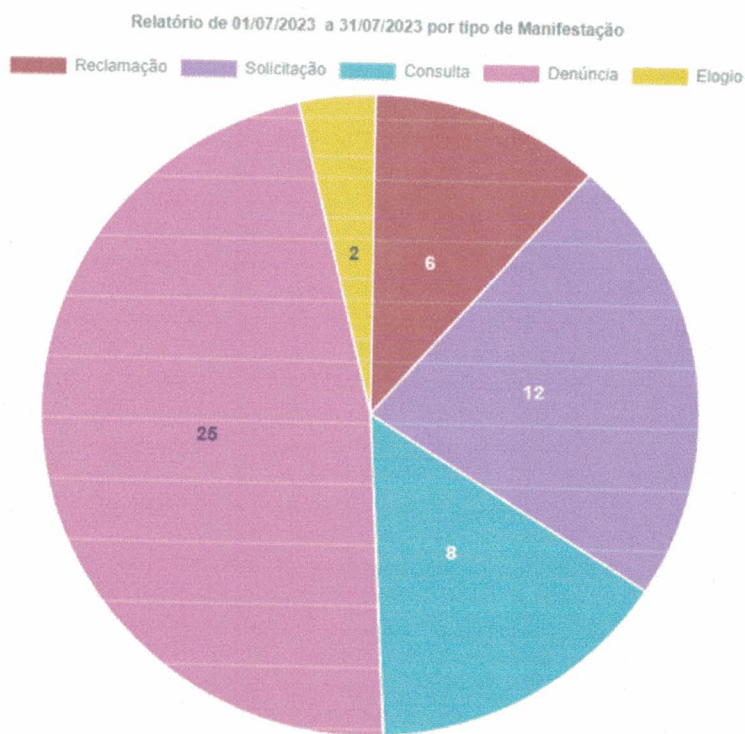


**8.DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO SISTEMA DA OUVIDORIA DE JULHO A SETEMBRO DO ANO DE 2023:**

Mês de JULHO, conforme Relatório de Manifestações foram o quantitativo de 53 (cinquenta e três ) Manifestações.

DEMANDAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDAS	%
MANIFESTAÇÃO	53	45	84,9

**RECLAMAÇÃO: 06.DENUNCIA: 25. SOLICITAÇÃO:12 .CONSULTA 08 . ELOGIO:02**

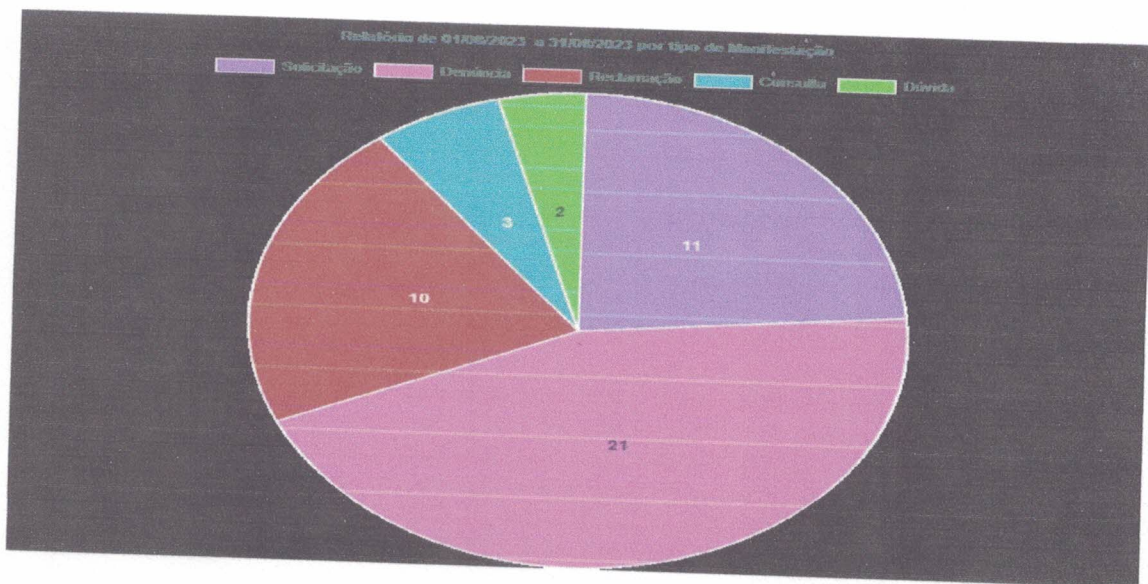




**Mês de Agosto**, conforme Relatório de Manifestações foram o quantitativo de 47 (quarenta e sete) Manifestações.

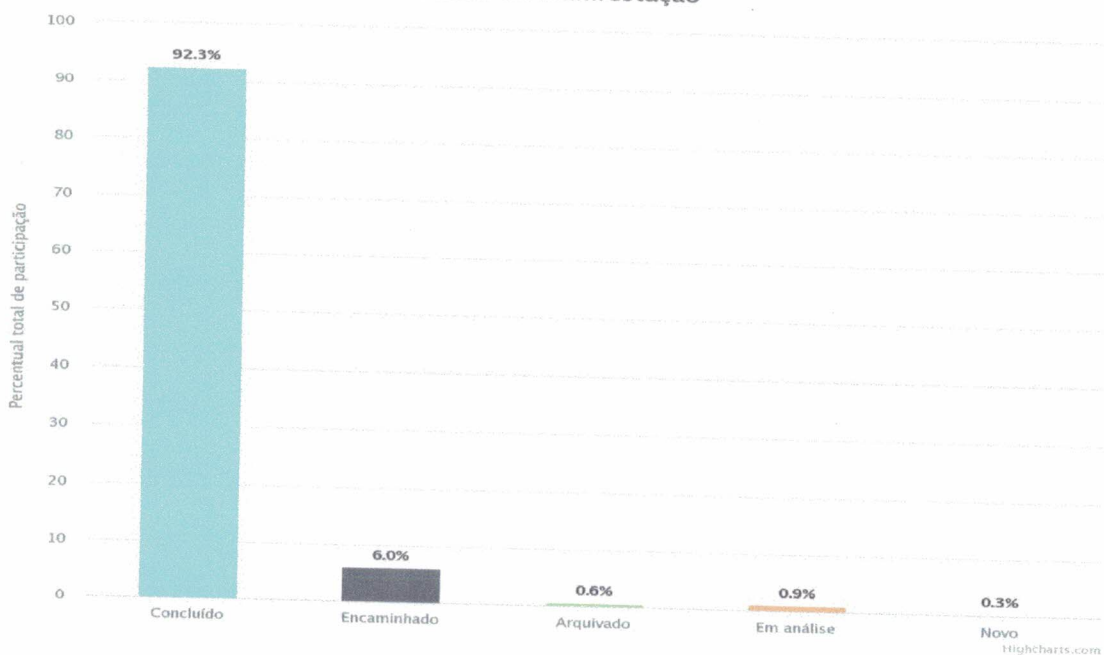
DEMANDAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDAS	%
MANIFESTAÇÃO	47	43	92,3

**SOLICITAÇÃO: 11 DENÚNCIA: 21 RECLAMAÇÃO: 10 CONSULTA: 03 DÚVIDA:02**



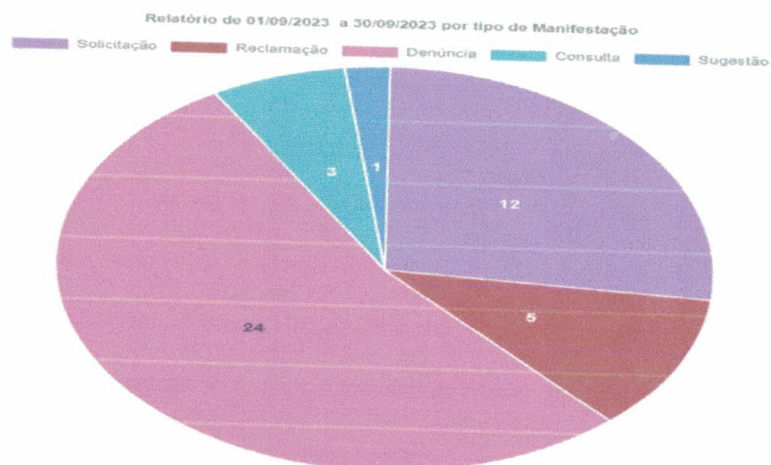


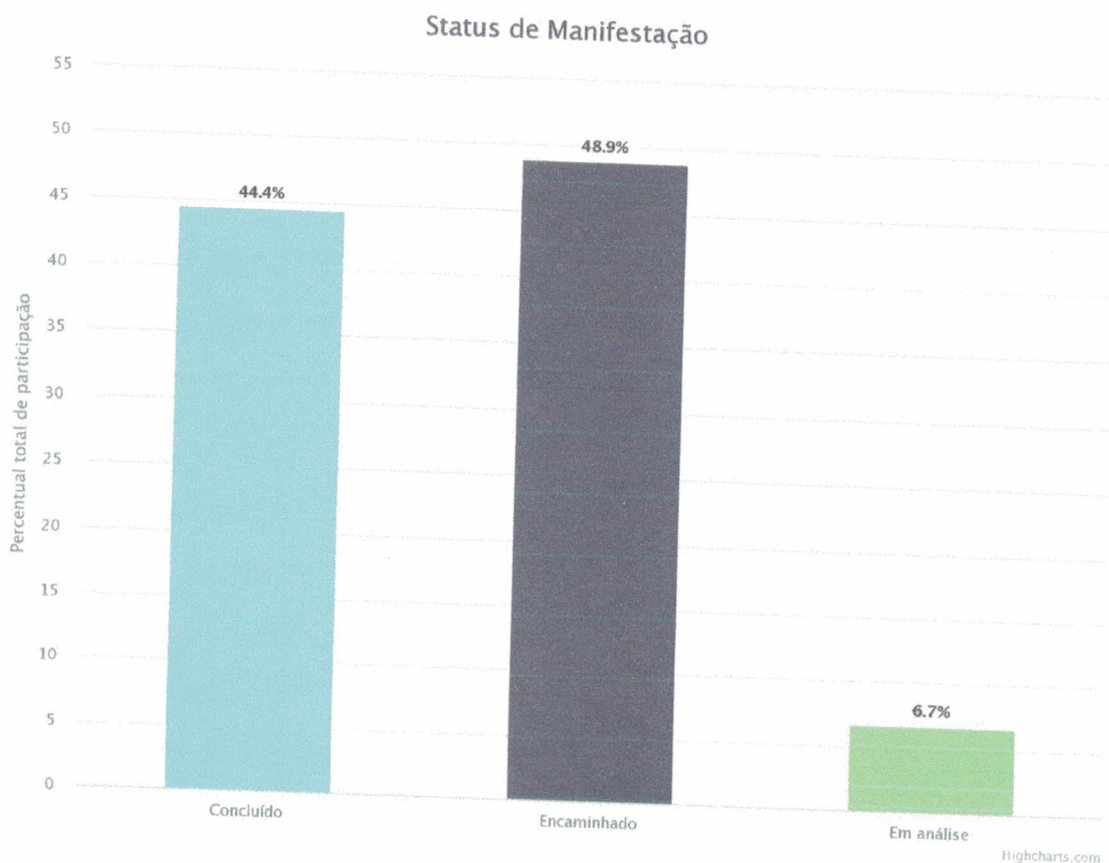
### Status de Manifestação



Mês de Setembro, conforme Relatório de Manifestações foram o quantitativo de 45(quarenta e cinco) Manifestações.

DEMANDAS	QUANTIDADE	CONCLUÍDAS	%
MANIFESTAÇÃO	45	19	44,4
SOLICITAÇÃO:12	RECLAMAÇÃO 05	DENÚNCIA 24	CONSULTA:03
SUGESTÃO 01			





## 9. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

Analisando-se o Relatório das Manifestações, verifica-se 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.

Analisando-se o Relatório Trimestral, verifica-se a existência de muitas demandas sobre a limpeza de terrenos baldios de particulares, sem a devida conclusão/resposta.

Os entes públicos municipais são responsáveis pela fiscalização e cumprimento da lei sobre a limpeza de terrenos baldios.



As manifestações recorrentes vislumbram-se falhas nas prestações de serviços públicos que devem ser sanadas para o bem do cidadão e cliente que é a razão do serviço público.

#### **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**