

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO NOVO DO PARECIS
ESTADO DE MATO GROSSO
CNPJ 24.772.287/0001-36

Av. Mato Grosso, nº 66-NE - Centro CEP 78.360-000

OUVIDORIA MUNICIPAL



Celeiro Nacional de Produção

RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS AÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE CAMPO NOVO

OUVIDORA MUNICIPAL

JOSIANE AP DA SILVA OLIVEIRA

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria, na perspectiva de uma Administração Pública, tem como missão “assegurar o canal de manifestação e representação dos interesses dos cidadãos frente à administração pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo a cidadania e a melhoria sustentada da gestão pública”. Compete à Ouvidoria Municipal, encaminhar as manifestações pertinentes aos gestores e órgãos responsáveis pela necessária resposta ou mesmo medida corretiva quanto aos serviços públicos, atos ilícitos ou irregularidades administrativas, cobrando dessas mesmas áreas as respostas quanto às soluções devidas, para que não haja a reincidência dos assuntos das denúncias e reclamações relativas aos serviços prestados pelos gestores, informando-as aos cidadãos.

A OUIDORIA MUNICIPAL:

É um canal de fácil acesso dos cidadãos à administração pública para receber suas reclamações, sugestões, elogios, denúncias, solicitações e informações sobre a organização municipal, administradores e servidores e/ou o atendimento e serviços prestados.

MISSÃO DA OUIDORIA MUNICIPAL

Assegurar o canal de manifestação e representação dos interesses dos cidadãos frente à administração pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, promovendo a cidadania e a melhoria da gestão pública.

FINALIDADE

Receber reclamações, denúncias, sugestões, informações, elogios e solicitações sobre o desempenho de Secretarias e Órgãos do Poder Executivo, contribuindo para o fortalecimento da cidadania e a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas instituições.

A Ouvidoria Municipal de Campo Novo do Parecis foi criada através da Lei Municipal nº 1.551 de 25 de Abril de 2013 e tem as principais atribuições:

- I - receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis e militares da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei;
- II - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;
- III - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;
- IV - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
- V – elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
- VI - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
- VII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

§ 1º. A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciante, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

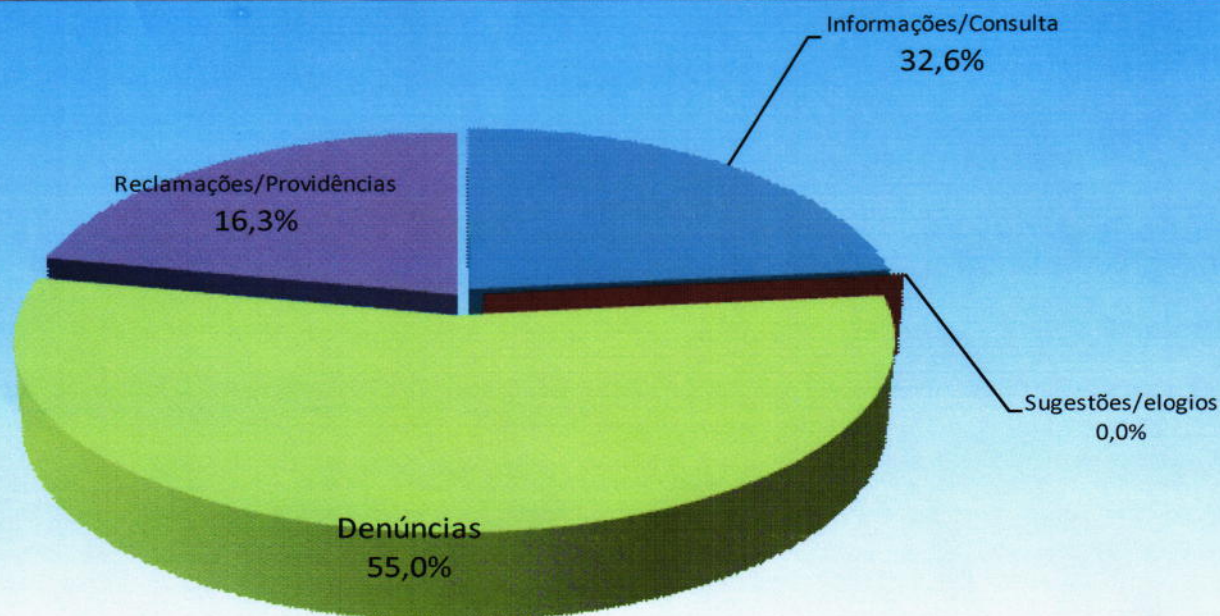
§ 2º. A Ouvidoria manterá serviço telefônico gratuito, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01.01.2017 a 31.03.2017

conforme quadro:

Estadística por Natureza de Manifestação



■ Informações/Consulta ■ Sugestões/elogios ■ Denúncias ■ Reclamações/Providências

Natureza	Quantidade	Porcentua
Informações/Consulta	14	23,3
Sugestões/elogios	0	0,0
Denúncias	33	55,0
Reclamações/Providências	13	21,7
Total:	60	100

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO NOVO DO PARECIS
ESTADO DE MATO GROSSO
 CNPJ 24.772.287/0001-36

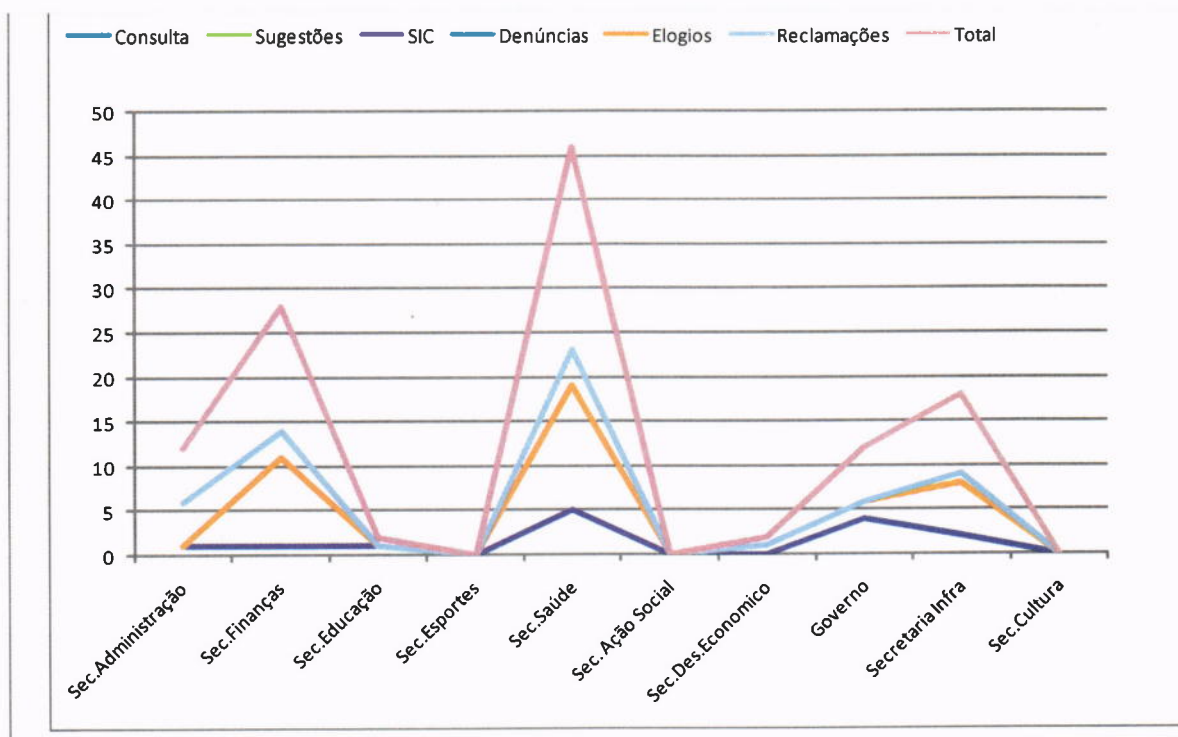
Av. Mato Grosso, nº 66-NE - Centro CEP 78.360-000

OUIDORIA MUNICIPAL



Celeiro Nacional de Produção

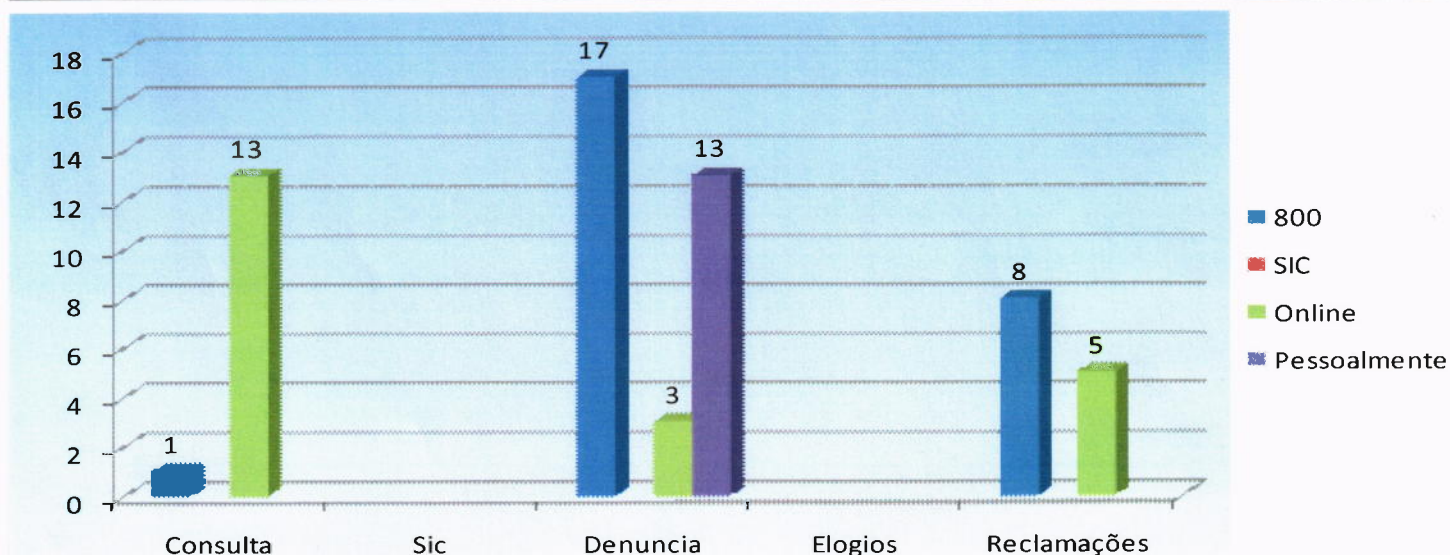
Destacam-se as manifestações classificadas como denúncias, com o montante de 55,0% do total das manifestações o qual a ouvidoria foi atrás de respostas ao contribuinte.



Secretarias	Consulta	Sugestões	SIC	Denúncias	Elogios	Reclamações	Total
Sec. Administração	1					5	6
Sec. Finanças	1			10		3	14
Sec. Educação	1						1
Sec. Esportes							
Sec. Saúde	5			14		4	23
Sec. Ação Social				1			1
Sec. Des. Economico							
Governo	4			2			6
Secretaria Infra	2			6		1	9
Sec. Cultura							
Total:							60

OUVIDORIA MUNICIPAL

Neste gráfico mostramos o quantitativo de manifestações, ou seja, as demandas recebidas de Consultas, Denúncias, Elogios, Sugestões e Reclamações



Meio da Manifestação	Consulta	Sic	Denuncia	Elogios	Reclamações	Total	Porcentua
800	1	0	17	0	8	26	43
SIC	0	0	0	0	0	0	0
Online	13	0	3	0	5	21	35
Pessoalmente	0	0	13	0	0	13	22
Total	14	0	33	0	13	60	100

classificada por Secretarias.

Neste gráfico mostramos o quantitativo de manifestações, ou seja, as demandas recebidas de Consultas, Informações, Denúncias, Elogios e Reclamações contendo os meios pelo qual foi recebida.

Estas manifestações foram recebidas nos meses de Janeiro de 2017 à Março de 2017, manifestações estas, registradas junto a esta Ouvidoria Municipal.

Josiane Oliveira
 Josiane Ap. da Silva Oliveira
 Ouvidora Municipal
 Portaria 014/2015