



**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

AV. MATO GROSSO Nº 66 NE, CENTRO CAMPO NOVO DO PARECIS-MT, CEP: 78.360-000

CNPJ: 24.772.287/0001-36

**RELATÓRIO ANUAL DE ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**Introdução**

Este relatório traz o resultado consolidado das manifestações acolhidas na Ouvidoria, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

Este relatório está baseado no inciso V, art. 3º da Lei nº 1.551/2013, que trata da “Criação da Ouvidoria do Município de Campo Novo do Parecis”, é dever da Ouvidoria “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”.

Da mesma forma, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública” diz o seguinte:

- Inciso II, art. 14: “Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão: “elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos”.

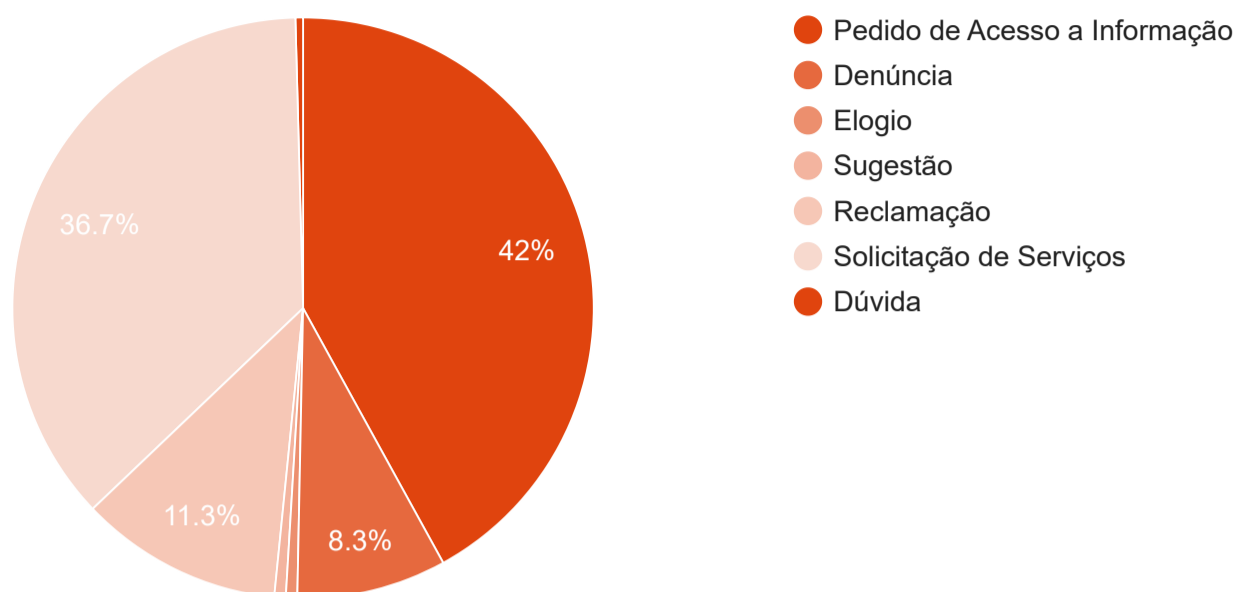
Este relatório, portanto, tem como objetivo dar cumprimento a esses dispositivos legais, bem como subsidiar a gestão com informações estratégicas, visando à melhoria dos serviços públicos e, especificamente, o aprimoramento dos atendimentos realizados no âmbito deste Município

Campo Novo do Parecis, 06 de janeiro de 2023.

Alessandra Costa Marques Rosa de Moraes  
Ouvidora Municipal  
Portaria 565/2017

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ABERTAS POR TIPO - 01/01/2022 ATÉ 31/12/2023

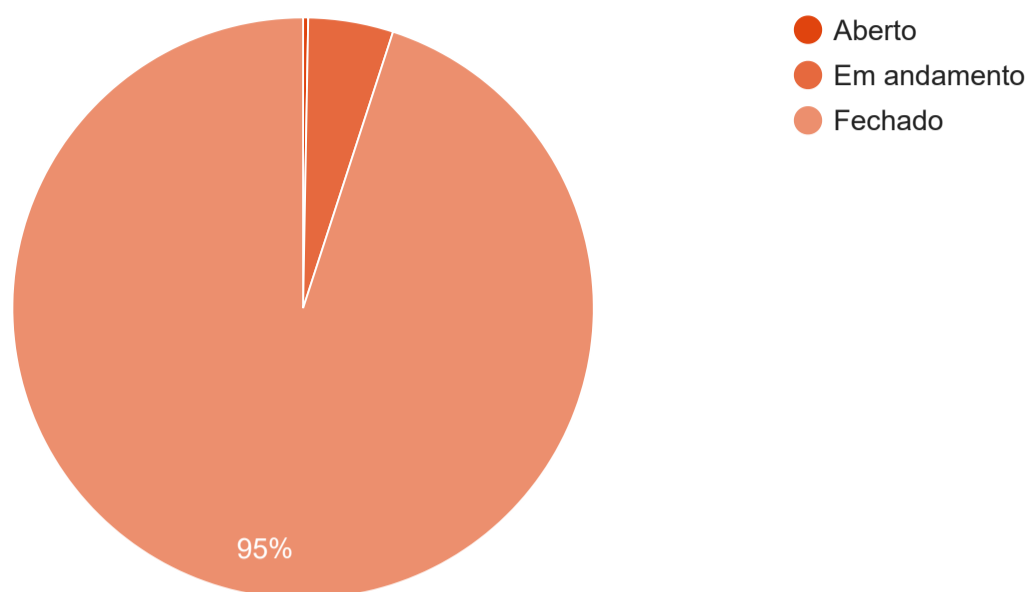
**Manifestações**



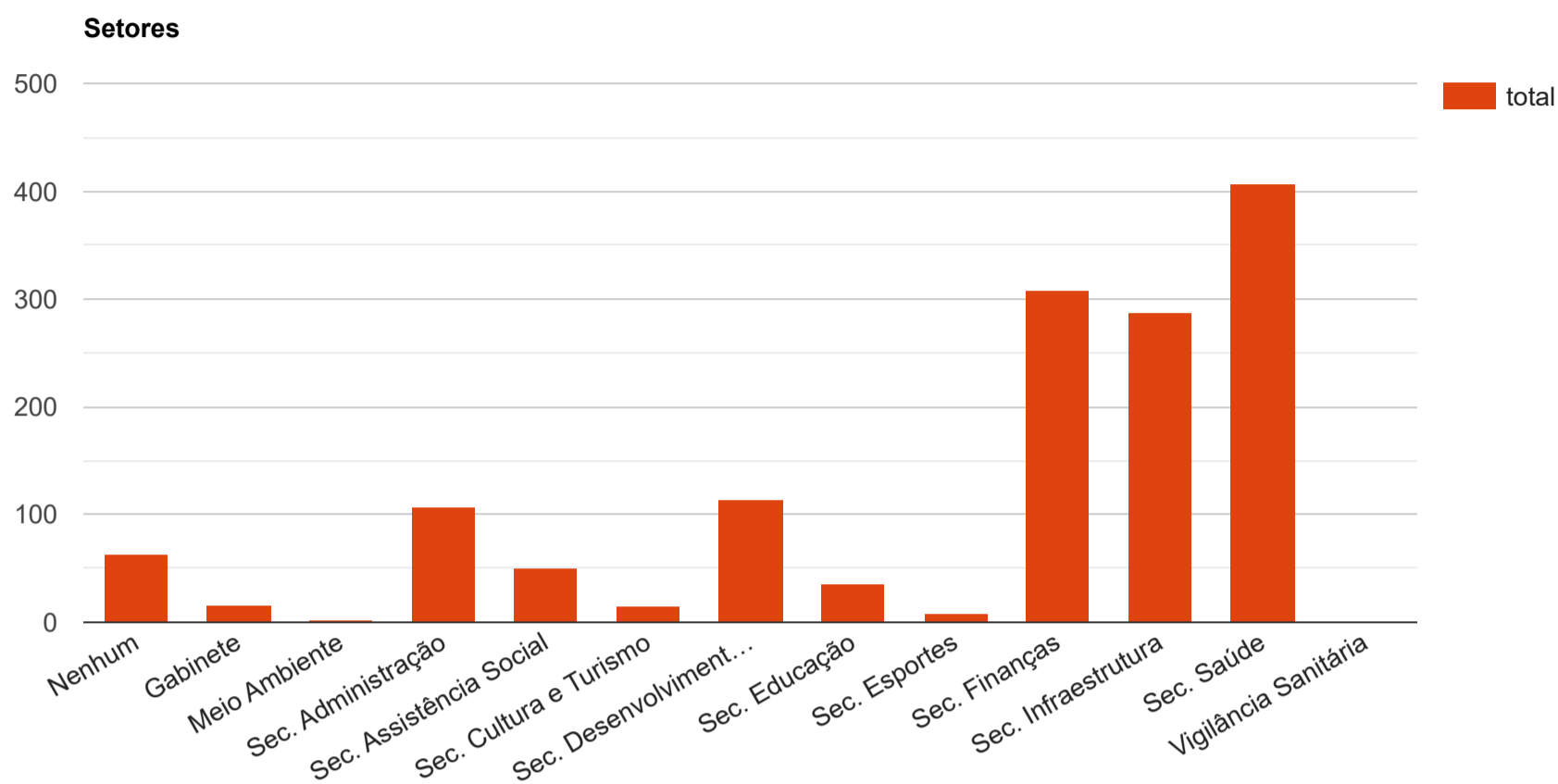
Natureza	Percentual	Quantidade
Pedido de Acesso a Informação	41,99%	595
Denúncia	8,33%	118
Elogio	0,64%	9
Sugestão	0,64%	9
Reclamação	11,29%	160
Solicitação de Serviços	36,7%	520
Dúvida	0,42%	6
<b>Total de protocolos:</b>		<b>1417</b>

SITUAÇÃO ATUAL DOS PROTOCOLOS ABERTOS DE 01/01/2022 ATÉ 31/12/2023

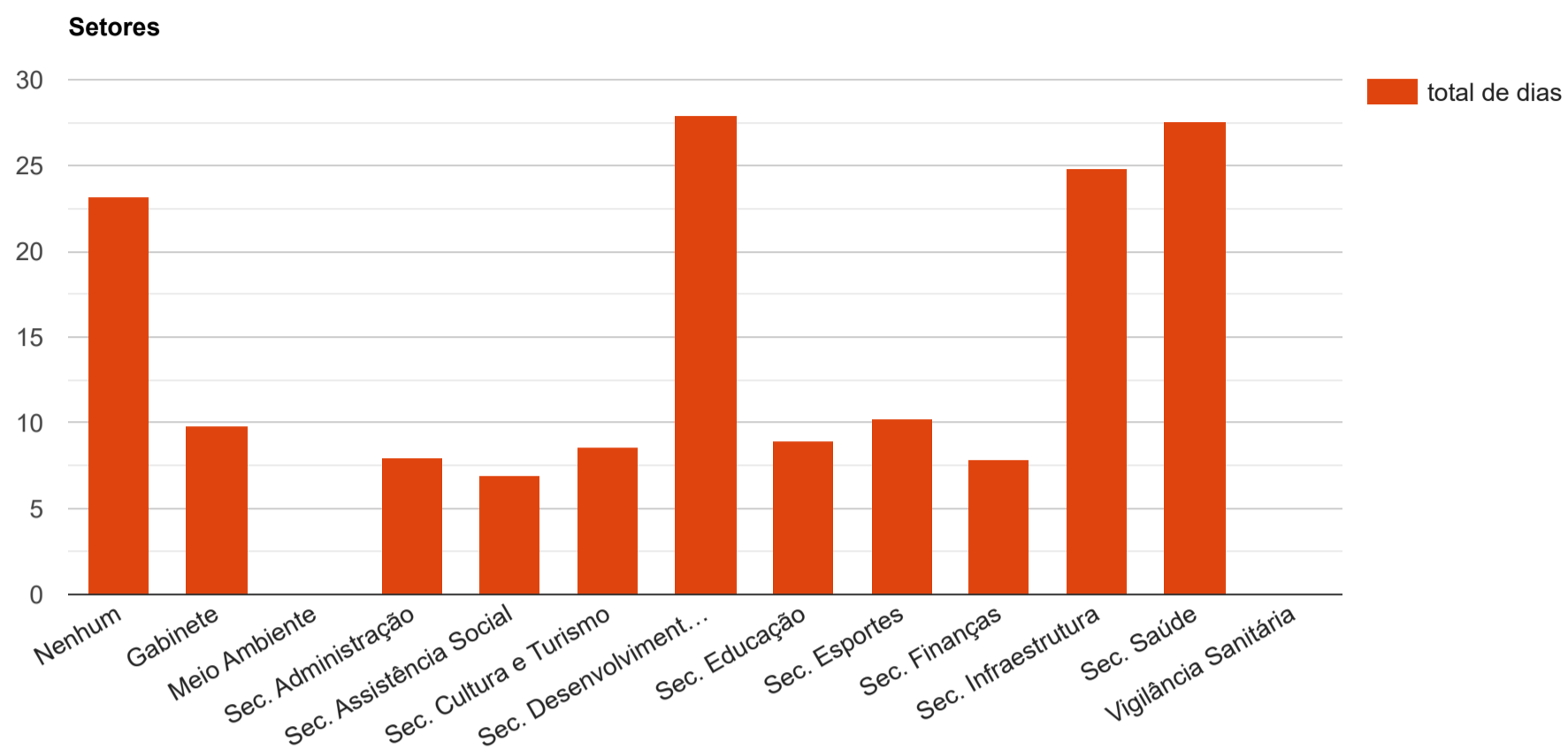
Situação



Situação	Percentual	Quantidade
Aberto	0,28%	4
Em andamento	4,73%	67
Fechado	94,99%	1346
Pausado	0%	0
<b>Total de protocolos:</b>		<b>1417</b>

**QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ABERTAS POR SETOR - 01/01/2022 ATÉ 31/12/2023**


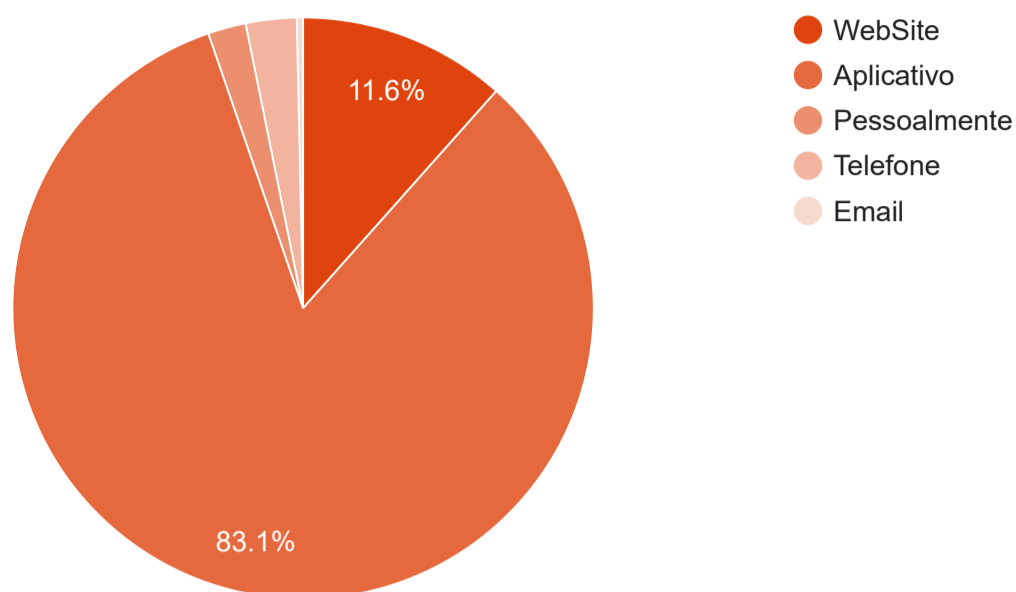
Setor	Percentual	Quantidade
Nenhum	4,45%	63
Gabinete	1,13%	16
Meio Ambiente	0,14%	2
Sec. Administração	7,55%	107
Sec. Assistência Social	3,6%	51
Sec. Cultura e Turismo	1,06%	15
Sec. Desenvolvimento Econômico	8,05%	114
Sec. Educação	2,54%	36
Sec. Esportes	0,56%	8
Sec. Finanças	21,81%	309
Sec. Infraestrutura	20,25%	287
Sec. Saúde	28,79%	408
Vigilância Sanitária	0,07%	1
<b>Total de protocolos:</b>		<b>1417</b>

**QUANTITATIVO DE TEMPO MÉDIO PARA CONCLUSÃO - PROTOCOLOS FECHADOS DE 01/01/2022 ATÉ 31/12/2023**


Setor	Protocolos Fechados	Total de dias	Prazo médio por protocolo
Nenhum	62	1438 dias	23,19 dias
Gabinete	16	158 dias	9,88 dias
Meio Ambiente	0	0 dias	0 dias
Sec. Administração	107	855 dias	7,99 dias
Sec. Assistência Social	50	347 dias	6,94 dias
Sec. Cultura e Turismo	15	128 dias	8,53 dias
Sec. Desenvolvimento Econômico	106	2963 dias	27,95 dias
Sec. Educação	35	315 dias	9 dias
Sec. Esportes	8	82 dias	10,25 dias
Sec. Finanças	305	2417 dias	7,92 dias
Sec. Infraestrutura	265	6593 dias	24,88 dias
Sec. Saúde	378	10436 dias	27,61 dias
Vigilância Sanitária	0	0 dias	0 dias
<b>Total</b>	<b>1347</b>	<b>25732 dias</b>	<b>19,1 dias</b>

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ABERTAS POR CANAL DE COMUNICAÇÃO - 01/01/2022 ATÉ 31/12/2023

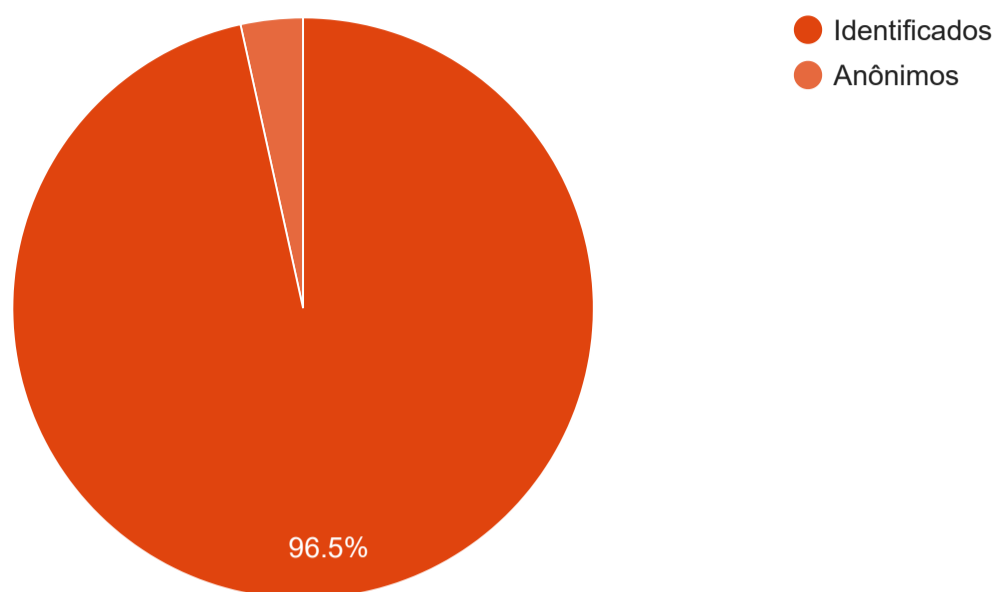
**Canal de Comunicação**



Canal de comunicação	Percentual	Quantidade
WebSite	11,57%	164
Aplicativo	83,13%	1178
Pessoalmente	2,12%	30
Telefone	2,82%	40
SIC	0%	0
Email	0,35%	5
Outros	0%	0
<b>Total de protocolos:</b>		<b>1417</b>

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES ANÔNIMAS E IDENTIFICADAS - 01/01/2022 ATÉ 31/12/2023

Anônimas e Identificadas



Situação	Percentual	Quantidade
Identificados	96,54%	1368
Anônimos	3,46%	49
<b>Total de protocolos:</b>		<b>1417</b>



SITUAÇÃO DOS PROTOCOLOS NO PERÍODO DE 01/01/2022 ATÉ 31/12/2023

<b>Criados no período de 01/01/2022 até 31/12/2023</b>	1417
<b>Fechados no período de 01/01/2022 até 31/12/2023</b>	1347
<b>Abertos/Em andamento na data de 31/12/2023</b>	71
<b>Abertos em atraso na data de 31/12/2023</b>	71
<b>Fechados em atraso de 01/01/2022 até 31/12/2023</b>	529
<b>Dilações no período de 01/01/2022 até 31/12/2023</b>	2