

# **RELATÓRIO**

## **2017**

**OUVIDORIA MUNICIPAL**



## **APRESENTAÇÃO**

O direito de acesso á informação é previsto pela carta magna e, com a publicação da Lei Federal n 12.527/2011 todos os órgãos e Poderes do Estado, Distrito Federal e Municípios da Federação ficam obrigados a disponibilizar as informações sob sua guarda a qualquer cidadão que as solicite, a Lei de acesso á informação regulamenta dispositivos constitucionais, especialmente no artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, o qual prediz:

Todos têm direito a receber dos Órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível á segurança da sociedade e do Estado.

São deveres dos Órgãos e Entidades Públicas:

- Garantir o direito de acesso amplo, pleno, imediato e gratuito as informações e documentos públicos;
- Promover a divulgação, independente de solicitação, de informação de interesse coletivo ou geral produzida ou custodiada pela Administração Pública.

Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, poderá apresentar pedido de acesso ás informações dos órgãos e entidades da Administração Pública que deverá observar os seguintes preceitos:

1. Ser realizado por qualquer meio legítimo, preferencialmente por meio de formulário padrão físico eletrônico;
2. Ter como destinatário o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), a ouvidoria ou autoridade designada pelo monitoramento, conforme regulamentação específica;
3. Conter a identificação do requerente (nome completo, RG, CPF, endereço, telefone e e-mail para contato) e a especificação da informação requerida;
4. Não é preciso apresentar justificativa da solicitação de informações de interesse público, sendo proibidas quais quer exigências nesse sentido;

5. O pedido de acesso de informação deverá ser atendido de imediato pelo órgão ou entidade pública se a informação for disponível;
6. É gratuito o serviço de busca e fornecimento de informação, exceto nos casos de reprodução de documentos, situação em que poderá ser cobrado somente o valor necessário á cobertura dos custos, serviços e dos materiais utilizados;
7. Deve ser viabilizada alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso á informação por meio de seus sítios oficiais na internet (banner).

## **OUVIDORIA MUNICIPAL**

### **A LEI Nº 543 DE 15 DE MAIO DE 2013, “DIPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”**

A Ouvidoria do Município de Jauru-MT. foi criada por meio da Lei 543/2013. na prestação de serviços á população a ouvidoria do Município que tem por objetivo receber encaminhar e acompanhar denúncias reclamações. solicitações e sugestões feitas pelos cidadãos. quanto á prestação de serviços públicos em geral e as diversas atividades administrativas. no município de Jauru. inclusive ao receber elogios. reclamação e sugestão. são encaminhados aos responsáveis para seres tomadas as devidas providencias.

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria do Município de Jauru, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços á população.

Art. 2º. A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 3º. Compete à Ouvidoria do Município de Jauru:

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;

I - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;

II - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

III - 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;

IV - 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;

V - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

VI - 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 denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

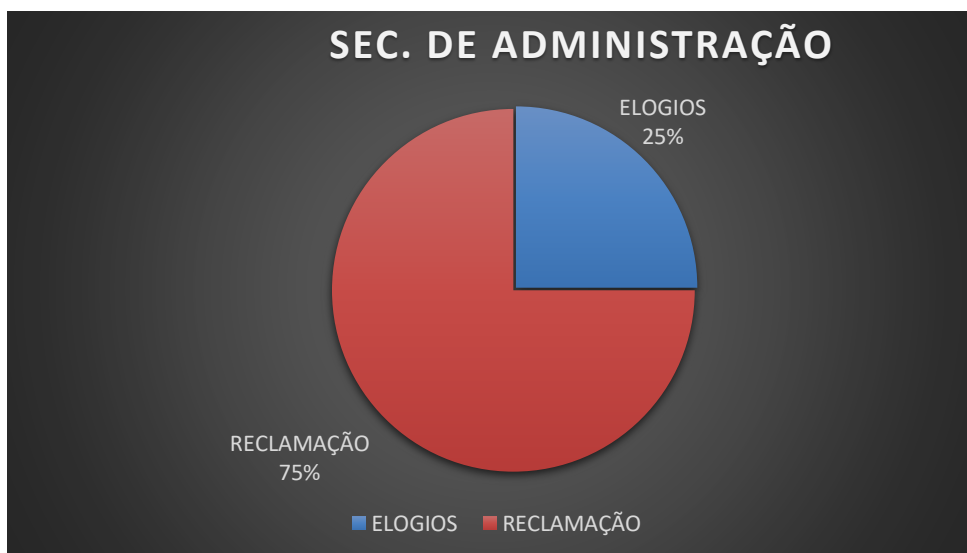
§ 2º. A Ouvidoria manterá serviço telefônico gratuito, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

Art. 4º. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

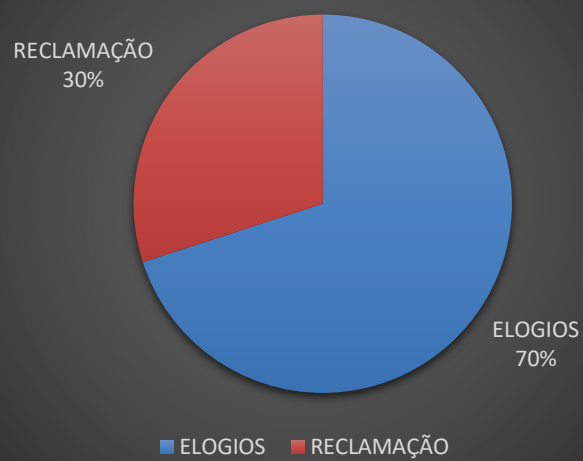
Paço Municipal Presidente “Tancredo de Almeida Neves”, Gabinete da Prefeita, em Jauru - MT, 15 de Maio de 2013.

De acordo com os relatórios disponíveis da Ouvidoria segue os gráficos abaixo das Secretarias Municipais do Município

### **Reclamação, denúncia, sugestão, crítica e elogio.**



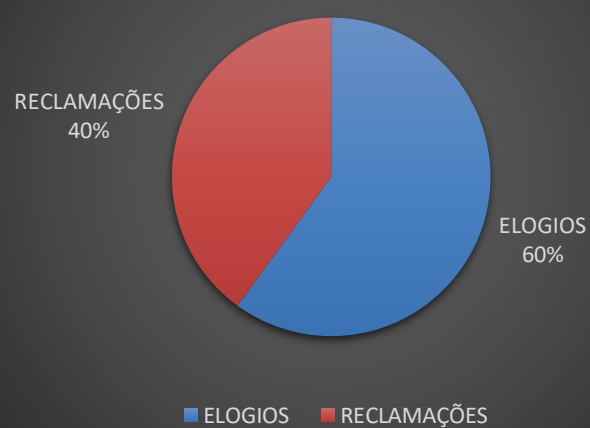
## SEC. DE ASS. E DES. SOCIAL



## SEC. DE CULT. ESP. LAZER E TURISMO



## SEC. DE EDUCAÇÃO



## SEC. DE FINANÇAS E PALNEJAMENTO

RECLAMAÇÕES  
10%



ELOGIOS  
90%

■ ELOGIOS ■ RECLAMAÇÕES

## SEC. DE OBRAS, URBANO E RURAL

ELOGIOS  
10%

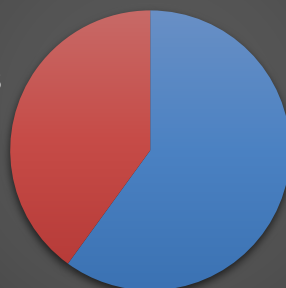


RECLAMAÇÕES  
90%

■ ELOGIOS ■ RECLAMAÇÕES

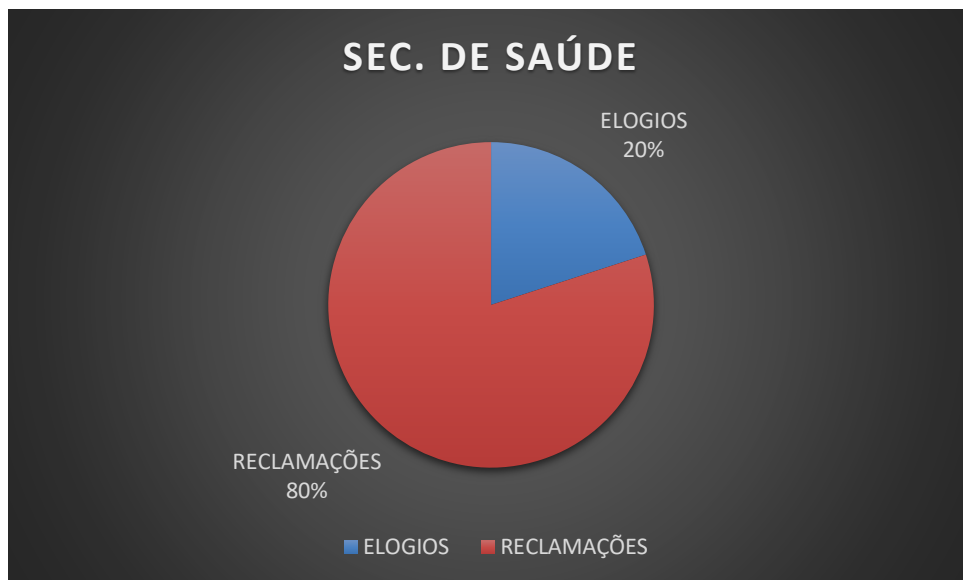
## SEC. DO MEIO AMBIENTE, DES. URB. E RURAL

RECLAMAÇÕES  
40%



ELOGIOS  
60%

■ ELOGIOS ■ RECLAMAÇÕES



De acordo com os gráficos, ficou comprovada a finalidade da Ouvidoria, podemos afirmar que houve uma aproximação do cidadão com a Administração Pública. Foram várias as manifestações registradas sobre o serviço público municipais, e encaminhados aos Órgãos competentes. Sendo assim, podemos afirmar que os registros foram acompanhados em todas as suas etapas, ou seja, solicitação de serviços, informações, elogios, reclamações e sugestões, onde após serem efetivadas as soluções foram arquivadas nesta repartição para dirimir dúvidas posteriores.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria agradece aos Secretários, principalmente ao Secretário de Obras, senhor Ronivon Bedoni, por ter colaborado com esta Ouvidoria, uma vez ser desta pasta o maior fluxo de registros. Estamos atentos aos melhoramentos que possam ser alcançados em nosso método de trabalho, para isto disponibilizamos os seguintes canais de comunicação.

Internet: [www.jauru.mt.gov.br/ouvidoria](http://www.jauru.mt.gov.br/ouvidoria)

[ouvidoria@jauru.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@jauru.mt.gov.br)

Telefone: (65)3244-2001

Presencial: Rua do Comércio nº480, Centro Jauru - Mato Grosso.

Das 12:00h as 18:00h

**Julia Carla Martins de Melo**  
**Ouvidoria Municipal**

Jauru-MT 31 de Dezembro de 2017