

# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**

**OUVIDORIA MUNICIPAL DE ALTO ARAGUAIA**

**2020**



A Ouvidoria Geral do Município de Alto Araguaia (OGM), é um canal eletrônico disponível ao cidadão para exercer o direito de comunicar denúncias, reclamações, pedidos de informações, sugestões e elogios, sobre serviços, pessoas e processos do Município de Alto Araguaia (MT), na qual o mesmo receberá um parecer a respeito do contato realizado.

O canal é regulamentado pela Lei Municipal N° 3.049 de Janeiro de 2013.

### **Como funciona?**

1 - Ao fazer o uso do canal, a manifestação é recebida e analisada. Caso seja de competência do município, o ouvidor buscará ações junto aos órgãos competentes do Poder Executivo Municipal.

2 - Os órgãos competentes fornecerão um parecer a respeito da manifestação do cidadão. O parecer pode ser positivo (atendendo) ou negativo (não atendendo, sob justificativa) as questões apresentadas no relato.

3 - Informado o parecer, o mesmo é disponibilizado por e-mail e fica disponível para obtenção do manifestante na aba "acompanhar pedidos". Neste caso, é importante anotar o número de protocolo do pedido.

**ATENÇÃO!** A Ouvidoria não é um canal de emergência. Os prazos fornecidos no ato da manifestação, é para o informe do parecer e não para que uma questão seja solucionada pelo órgão competente.

### **Canais de Atendimento**

**Telefone:**

**0800 645 0188** ou (66) 3481-2668

**E-mail:** [ouvidoriamunicipal.altoaraguaia@gmail.com](mailto:ouvidoriamunicipal.altoaraguaia@gmail.com)

**Endereço:** Av. Carlos Huguene, nº 552 - Centro - Alto Araguaia (MT) CEP: 78780-000

**Horário de Atendimento:** Segunda à sexta-feira - 13h às 18h (horário de Brasília)

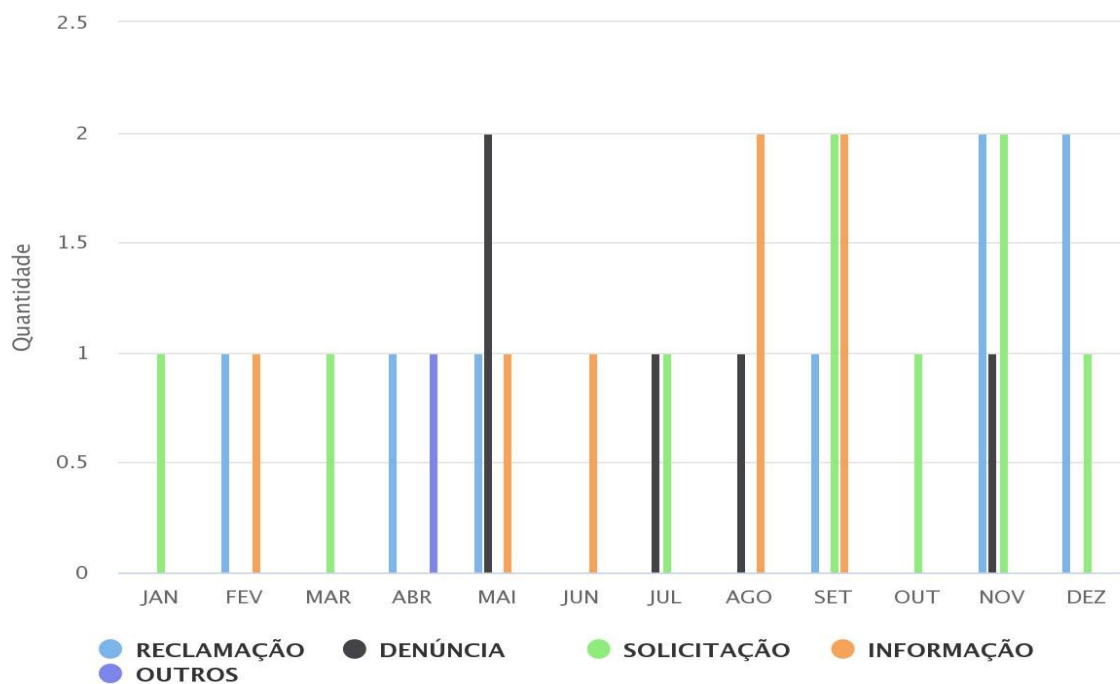
## DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES - 2020

| <b>RECLAMAÇÃO</b>                       |           |
|---|-----------|
| 01 - Pendente                           | 3         |
| 02 - Atendida                           | 3         |
| 03 - Em Andamento                       | 2         |
| 07 - Indeferida                         | 3         |
| <b>TOTAL:</b>                           | <b>11</b> |
| <b>DENÚNCIA</b>                         |           |
| 01 - Pendente                           | 1         |
| 02 - Atendida                           | 4         |
| 07 - Indeferida                         | 1         |
| <b>TOTAL:</b>                           | <b>6</b>  |
| <b>SOLICITAÇÃO</b>                      |           |
| 01 - Pendente                           | 2         |
| 02 - Atendida                           | 6         |
| 03 - Em Andamento                       | 1         |
| <b>TOTAL:</b>                           | <b>9</b>  |
| <b>INFORMAÇÃO</b>                       |           |
| 01 - Pendente                           | 1         |
| 02 - Atendida                           | 6         |
| 07 - Indeferida                         | 1         |
| <b>TOTAL:</b>                           | <b>8</b>  |
| <b>OUTROS</b>                           |           |
| 02 - Atendida                           | 1         |
| <b>TOTAL:</b>                           | <b>1</b>  |
| <b>TOTAL GERAL DE ATENDIMENTOS.....</b> | <b>35</b> |

# ESTATÍSTICAS – 2020

## Estatísticas

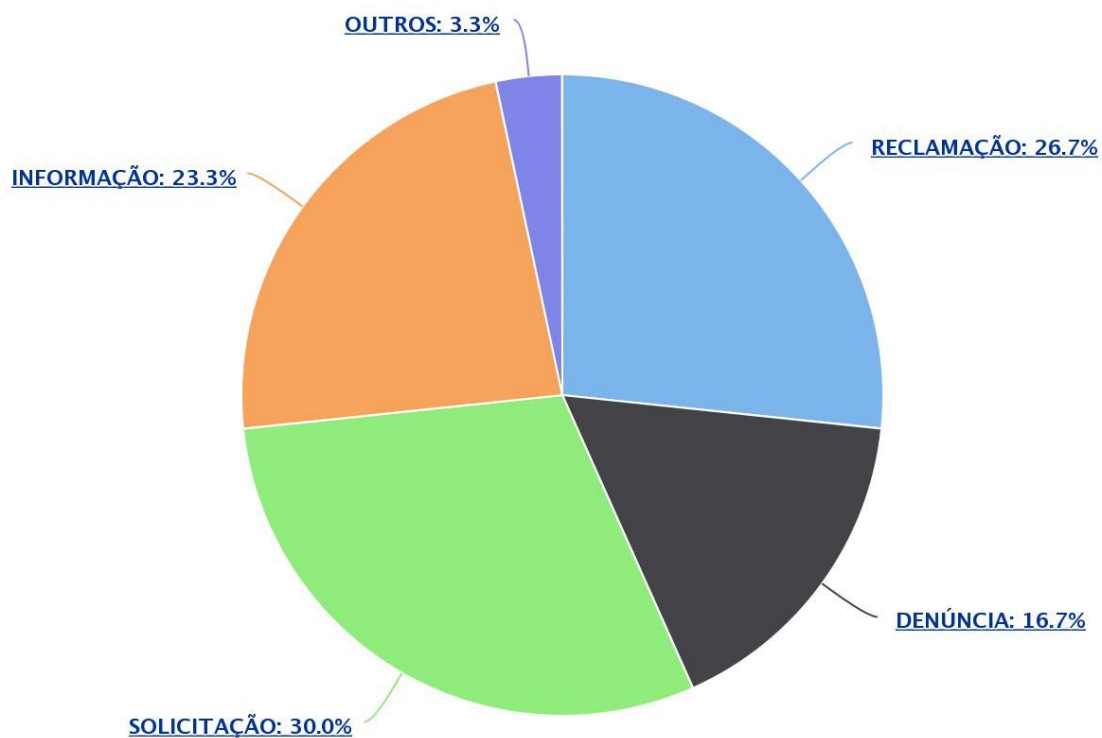
Quantidade Geral



Highcharts.com

## Estatísticas

Quantidade Geral



Highcharts.com

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria é a interlocutora do Cidadão e da Gestão Municipal, fazendo a ponte entre os dois lados e mediando os conflitos em busca de uma solução que atenda a todos os envolvidos. Entendendo que a partir das demandas se torna possível pensar nas melhorias dos serviços públicos prestados à sociedade.

A divulgação da Ouvidoria atualmente é feita pelo site Oficial da Prefeitura de Alto Araguaia.

A ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações/demandas são recebidas pela administração, analisadas e respondidas. A ouvidoria permite a correção e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o aprimoramento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter geral.

**Alto Araguaia, dezembro de 2020.**

**Maximilian Gonsalez**

**Ouvidor Geral**