



PREFEITURA MUNICIPAL DE TANGARÁ DA SERRA

Estado de Mato Grosso

OUIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil, 2350-N, Jardim Europa - CEP 78 300 000 Fone 065 3311 4800

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019

OUIDORIA MUNICIPAL

1. RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO ANO DE 2019

Conforme o artigo 2º, inciso VI, da Lei N° 2.774 de outubro 2007, que cria a Ouvidoria Municipal de Tangará da Serra, que preceitua dentre as atribuições desta a de criar um processo permanente de divulgação do serviço da Ouvidoria junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados encaminho **relatório de atendimento de Janeiro a Dezembro** do Ano de 2019.

Em relação às manifestações, a ouvidoria no de 2019 recebeu um aumento expressivo em relação ao ano anterior, haja vista que foi feito um grande trabalho no sentido de divulgar nas mídias sociais os canais de atendimento da ouvidoria, isso fez com que a população pudesse ter mais acesso junto a Ouvidoria.

No que diz respeito às demandas, os pedidos de informação ficou em primeiro lugar, seguido das reclamações em segundo lugar, e terceiro vem às solicitações de alguns trabalhos a serem realizados município, por fim vem as denúncias dos munícipes sobre supostas irregularidades em estabelecimentos comerciais e também, infrações cometidas por servidores público no exercício de suas funções.

No ano de 2019, contamos com uma sala da ouvidoria do SUS, no hospital Municipal, para atender as demandas relacionadas exclusivamente a área da saúde, referente aos atendimentos na Upa24h quanto nas unidades de saúde do Município.

Tivemos um aumento exponencial no atendimento da ouvidoria municipal, devido um convenio que o município realizou junto ao DETRAN para intermediar nas emissões de guias de IPVA, que somente eram retirada na capital do Estado, que nessa parceria a ouvidoria atendeu de Janeiro a julho de 2019 os contribuintes para fazerem as retiradas de suas guias para pagamento. Com isso cresceu muito o numero de atendimento da ouvidoria neste período.



PREFEITURA MUNICIPAL DE TANGARÁ DA SERRA

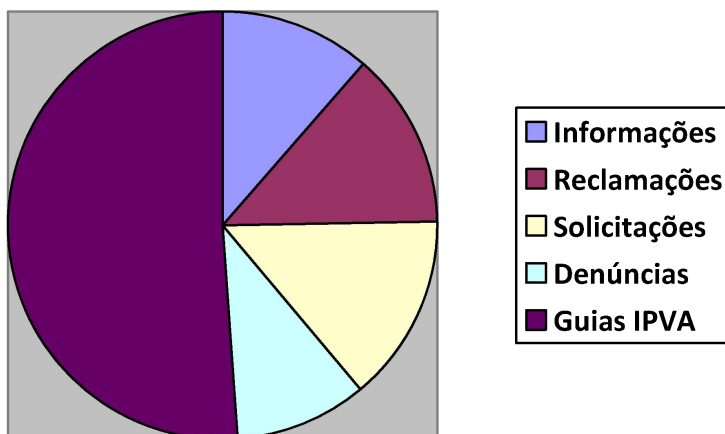
Estado de Mato Grosso

OUIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil, 2350-N, Jardim Europa - CEP 78 300 000 Fone 065 3311 4800

Durante esse período do ano de 2019 foi registrado um total de **2.900** Atendimentos, Através do Sistema e-OUVE, Presencial, telefone fixo, telefone celular e WhatsApp, correio eletrônico, conforme quadro abaixo:

RELAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES	
INFORMAÇÕES	330
RECLAMAÇÕES	390
SOLICITAÇÕES	410
DENÚNCIAS	290
GUIAS DE IPVA	1.480
TOTAL	2.900



Cumpra salientar ainda a consolidação da utilização do Whatsapp, para receber as manifestações dos munícipes de Tangará da Serra por meio do tel. (65) 9 8402-8595, que tem contribuído muito em favor da população onde podemos receber fotos e vídeos das irregularidades de nossa cidade.

No mais, destacamos a colaboração da Ouvidoria com outras secretarias do município como interlocutor ou intermediador, fazendo visitas nas unidades de saúde para auxiliar nas resoluções de problemas entre o órgão da administração e o usuário.

Destarte, o presente relatório consigna as atividades, cotidianas e eventuais, que marcaram o período analisado.

Tangará da Serra-MT, 09 de Janeiro de 2.020.

ALBERTO FERNANDO AMBROSIO
Ouvidor Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE TANGARÁ DA SERRA

Estado de Mato Grosso

OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil, 2350-N, Jardim Europa - CEP 78 300 000 Fone 065 3311 4800

MARCOS DIONE DE OLIVEIRA

Coordenador da Ouvidoria