



TANGARÁ DA SERRA - MT

OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil. 235-N. Jardim Europa - CEP 78300 901 Fone 065 3311 4835

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

**PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO DE 2021**

### **1. RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO ANO DE 2021**

Conforme o artigo 2º, inciso VI, da Lei Nº 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 2021.

Em relação às manifestações, a ouvidoria no de 2021 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, quais sejam: 0800 647 4411 / (65) 3311-4835 / (65) 9 8402-8595, *site*: [www.tangaradaserra.mt.gov.br/ouvidoria](http://www.tangaradaserra.mt.gov.br/ouvidoria) / *e-mail*: [ouvidoria@tangaradaserra.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@tangaradaserra.mt.gov.br) / plataforma: FALA BR, presencialmente e além da divulgação junto as rádios, tvs e jornais, isso fez com que a população pudesse ter mais acesso junto a Ouvidoria.

Insta salientar que no início da nova gestão da Ouvidoria, fizemos o questionamento de o por que aumentou as reclamações/sugestões e elogios, o que foi respondido pelos usuários que a Ouvidoria estava dando resultado positivo das reclamações, além de darem o retorno aos reclamantes sobre sua demanda.

No que diz respeito às demandas, foram vários os questionamentos, as informações não foram em sua totalidade registradas, mas sim, dado a devida informação correta a que os(as) munícipes necessitavam. No passado recente a Ouvidoria havia feito um convênio junto ao DETRAN para emissão das guias de IPVA em atraso, no entanto, não há



TANGARÁ DA SERRA - MT

OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil. 235-N. Jardim Europa - CEP 78300 901 Fone 065 3311 4835

mais esse convênio, mas mesmo assim a demanda tem aumentado mês a mês.

Quanto as demandas que envolvem servidores, ou seja, infrações cometidas por servidores público no exercício de suas funções, está tendo uma resposta mais rápida, pois era um processo administrativo que se arrastava por tempo excessivamente longo. A Ouvidoria determina o prazo e é cobrado do responsável o andamento do mesmo.

A Ouvidoria não possui mais a sala dentro do Hospital Municipal (UPA), foi desativada durante a pandemia do COVID-19.

Diante do exposto até o momento, insta salientar os números que fizeram parte do atendimento via Ouvidoria no ano de 2021, conforme aduzido abaixo.

#### **JANEIRO = 131 ATENDIMENTOS**

51 .....MEMORANDOS  
80 ..... DIVERSOS  
09 ..... *IN LOCO*

---

#### **FEVEREIRO = 124 ATENDIMENTOS**

47 ..... MEMORANDOS  
77 ..... DIVERSOS  
16 ..... *IN LOCO*

---

#### **MARÇO = 167 ATENDIMENTOS**

109 ..... MEMORANDOS  
58 ..... DIVERSOS  
16 ..... *IN LOCO*

---

#### **ABRIL = 165 ATENDIMENTOS**



TANGARÁ DA SERRA - MT

OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil. 235-N. Jardim Europa - CEP 78300 901 Fone 065 3311 4835

135 .....	MEMORANDO
29 .....	DIVERSOS
01 .....	OFÍCIO
11 .....	<i>IN LOCO</i>
VIGILÂNCIA SANITÁRIA .....	60
SECRETARIA SAÚDE .....	19
SECRETARIA FAZENDA .....	01
SEPLAN .....	01
SECRETARIA ESPORTE .....	01
GABINETE DO PREFEITO .....	09
SAMAE .....	06
SINFRA .....	12
FISCALIZAÇÃO .....	13
<u>SEMMEA .....</u>	<u>13</u>
Memorandos .....	135

---

### **MAIO = 164 ATENDIMENTOS**

106 .....	MEMORANDOS
58 .....	DIVERSOS
18 .....	<i>IN LOCO</i>
VIGILÂNCIA SANITÁRIA .....	35
SECRETARIA SAÚDE .....	11
SECRETARIA FAZENDA .....	04
SEPLAN .....	01
GABINETE DO PREFEITO .....	16
SAMAE .....	03
SINFRA .....	04
FISCALIZAÇÃO .....	13
SEMMEA .....	15
SEMAS .....	01
SEMEC .....	01



TANGARÁ DA SERRA - MT

OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil. 235-N. Jardim Europa - CEP 78300 901 Fone 065 3311 4835

SAD ..... 02  
Memorandos ..... 106

---

### **JUNHO = 108 ATENDIMENTOS**

89 ..... MEMORANDOS  
19 ..... DIVERSOS  
08 ..... *IN LOCO*  
VIGILÂNCIA SANITÁRIA ..... 35  
SECRETARIA SAÚDE ..... 08  
SECRETARIA FAZENDA ..... 01  
GABINETE DO PREFEITO ..... 05  
SAMAE ..... 01  
SINFRA ..... 05  
FISCALIZAÇÃO ..... 18  
SEMMEA ..... 14  
SEMAS ..... 02  
Memorandos ..... 89

---

### **JULHO = 140 ATENDIMENTOS**

106 ..... MEMORANDOS  
34 ..... DIVERSOS  
10 ..... *IN LOCO*  
VIGILÂNCIA SANITÁRIA ..... 41  
SECRETARIA SAÚDE ..... 11  
SEPLAN ..... 01  
GABINETE DO PREFEITO ..... 08  
SAMAE ..... 01  
SINFRA ..... 06  
FISCALIZAÇÃO ..... 18  
SEMMEA ..... 13  
SEMAS ..... 01



TANGARÁ DA SERRA - MT

OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil. 235-N. Jardim Europa - CEP 78300 901 Fone 065 3311 4835

SEMEC .....	03
SAD .....	01
PROCON .....	01
<u>PROCURADORIA .....</u>	<u>01</u>
Memorandos .....	106

---

### **AGOSTO = 90 ATENDIMENTOS**

64 .....	MEMORANDOS
26 .....	DIVERSOS
08 .....	<i>IN LOCO</i>
VIGILÂNCIA SANITÁRIA .....	19
SECRETARIA FAZENDA .....	03
SAMAE .....	03
SINFRA .....	08
FISCALIZAÇÃO .....	13
SEMMEA .....	15
SEMEC .....	02
<u>VIGILÂNCIA AMBIENTAL .....</u>	<u>01</u>
Memorandos .....	64

---

### **SETEMBRO = 105 ATENDIMENTOS**

59 .....	MEMORANDOS
46 .....	DIVERSOS
17 .....	<i>IN LOCO</i>
VIGILÂNCIA SANITÁRIA .....	18
SECRETARIA SAÚDE .....	10
SEPLAN .....	01
SAMAE .....	01
SINFRA .....	02
FISCALIZAÇÃO .....	17
SEMMEA .....	08



TANGARÁ DA SERRA - MT

OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil. 235-N. Jardim Europa - CEP 78300 901 Fone 065 3311 4835

SEMEC .....	01
<u>PROCON .....</u>	<u>01</u>
Memorandos .....	59

---

### **OUTUBRO = 118 ATENDIMENTOS**

61 .....	MEMORANDOS
57 .....	DIVERSOS
21 .....	<i>IN LOCO</i>
VIGILÂNCIA SANITÁRIA .....	17
SECRETARIA SAÚDE .....	05
SECRETARIA FAZENDA .....	01
SINFRA .....	07
FISCALIZAÇÃO .....	17
SEMMEA .....	09
SEMEC .....	02
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA .....	02
<u>SAD .....</u>	<u>01</u>
Memorandos .....	61

---

### **NOVEMBRO = 100 ATENDIMENTOS**

64 .....	MEMORANDOS
36 .....	DIVERSOS
14 .....	<i>IN LOCO</i>
VIGILÂNCIA SANITÁRIA .....	18
SECRETARIA SAÚDE .....	12
SEPLAN .....	01
SECRETARIA FAZENDA .....	04
SINFRA .....	04
FISCALIZAÇÃO .....	16
SEMMEA .....	04
SEMEC .....	02



TANGARÁ DA SERRA - MT

OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil. 235-N. Jardim Europa - CEP 78300 901 Fone 065 3311 4835

VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA .....	01
SAD .....	01
LICITAÇÃO .....	01
<u>IMPrensa</u> .....	<u>01</u>
Memorandos .....	64

---

### **DEZEMBRO = 137 ATENDIMENTOS**

87 .....	MEMORANDOS
50 .....	DIVERSOS
08 .....	<i>IN LOCO</i>
VIGILÂNCIA SANITÁRIA .....	13
SECRETARIA SAÚDE .....	09
GABINETE DO PREFEITO .....	40
SECRETARIA FAZENDA .....	03
SINFRA .....	03
FISCALIZAÇÃO .....	08
SEMMEA .....	03
SEMAS .....	01
SEMEC .....	01
VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA .....	01
PROCURADORIA .....	04
<u>PROTOCOLO</u> .....	<u>01</u>
Memorandos .....	64

---

### RELATÓRIO ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA – **04/01/2021** à **31/12/2021**

- ATENDIMENTOS: **1549 (ano 2021)**
- AGUARDANDO RESPOSTA DAS RESPECTIVAS SECRETARIAS: **280**
- SOLUCIONADOS: **1269 (81,92%)**