



TANGARÁ DA SERRA - MT

OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil, 2351-N, Jardim Europa - CEP 78300 901 Fone 065 3311 4835

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO DE 2022

1. RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO ANO DE 2022

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 2022.

Em relação às demandas apresentadas, a ouvidoria, no de 2022 diminuiu drasticamente essas, em relação ao ano anterior (2021), o fato ocorreu em razão das demandas terem sido resolvidas no ano de 2021, no percentual de 81,92%, ou seja, a Gestão atuou de forma satisfatória na resolução das demandas.

Outrossim, esse ano de 2022, as demandas tiveram uma **resolução de 96,17%**, faltando muito pouco para a excelência (100%), sendo que a Ouvidoria e os demais Órgãos Municipais estão em total alinhamento com a Gestão para atingir o ápice no atendimento.

A atual Gestão, que tem como *slogan*: **GESTÃO HUMANA E EMPREENDEDORA**, faz com que essa gestão tenha como objetivo o estreitamento na relação entre munícipes e Administração Pública, tornando transparente e acessível as demandas de Reclamação, Denúncia, Sugestão e Elogios.

Nesse diapasão, em relação as demandas, o ano de 2022 teve uma resposta mais célere dos departamentos acionados, tendo em vista o comprometimento dos servidores com a gestão, pois além da população há os(as) servidores(as) que nos ajudam com as informações necessárias para



TANGARÁ DA SERRA - MT

OUIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil, 2351-N, Jardim Europa - CEP 78300 901 Fone 065 3311 4835

o projeto de ter uma cidade rumo a excelência, melhorando cada vez mais a SAÚDE, EDUCAÇÃO, INFRAESTRUTURA, SANEAMENTO, etc.

Quanto as demandas que envolvem servidores, ou seja, infrações cometidas por servidores(as) públicos no exercício de suas funções, a mesma está tendo uma resposta mais rápida, pois em gestões anteriores era um processo administrativo que se arrastava por tempo excessivamente longo. A Ouvidoria atua junto a Sindicância e é cobrado dos(as) responsável(eis) o andamento do mesmo.

Destarte, o Município deu um salto na questão rumo a uma **CIDADE INTELIGENTE**, foi instalado um sistema digital em todos os setores da Administração, denominado *1-Doc (one doc)*, tornando mais célere e transparente as demandas, principalmente da Ouvidoria, sem no entanto, deixar de atender nos moldes anteriores. A migração está sendo relativamente rápida, pois o cidadão tem acesso em tempo real, via e-mail, da sua demanda. A implantação do sistema se deu em 01 de maio de 2022, ou seja, anteriormente as demandas foram atendidas no sistema antigo, onde se fazia via fone, via e-mail ou presencial.

Insta salientar alguns números que estão relacionados nesse instrumento, quanto a SAÚDE, tem-se que grande parte das demandas são referentes a despejo de água servida e limpeza de terrenos que são de responsabilidade da Vigilância Sanitária, ligada a Secretaria de Saúde, ou seja, não são demandas de reclamações de atendimento na área da Saúde.

Diante do exposto até o momento, insta salientar os números que fizeram parte do atendimento via Ouvidoria no ano de 2022, conforme aduzido a seguir.

GLOSSÁRIO

SEFAZ: Secretaria de Fazenda

SAÚDE: Secretaria de Saúde

SEMMEA: Secretaria Municipal de Meio Ambiente



TANGARÁ DA SERRA - MT

OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil, 2351-N, Jardim Europa - CEP 78300 901 Fone 065 3311 4835

SEMEC: Secretaria municipal de Educação e Cultura

SINFRA: Secretaria de Infraestrutura

SEMAS: Secretaria Municipal de Assistência Social

GAB: Gabinete do Prefeito

SAMAE: Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto

UPSPA: Unidade Permanente de Sindicância e Processo Administrativo

CONTROLADORIA: Controladoria Municipal

SAD: Secretaria de Administração

PROCURADORIA: Procuradoria Municipal

SEAPA: Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Abastecimento

SEPLAN: Secretaria Municipal de Coordenação e Planejamento

SICS: Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Serviços

GPPM: Gabinete de Políticas Públicas para Mulheres

SECULTUR: Secretaria Municipal de Turismo e Cultura

SME: Secretaria Municipal de Esporte

JANEIRO = 211 ATENDIMENTOS

160MEMORANDOS

51 DIVERSOS

Sendo SEFAZ = 16; SAÚDE = 106; SEMMEA = 17; SEMEC = 01; SINFRA = 16; SEMAS = 02; GAB = 02; SAMAE = 03.

FEVEREIRO = 169 ATENDIMENTOS

103 MEMORANDOS

66 DIVERSOS



TANGARÁ DA SERRA - MT

OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil, 2351-N, Jardim Europa - CEP 78300 901 Fone 065 3311 4835

Sendo SEFAZ = 17; SAÚDE = 81; SEMMEA = 10; SINFRA = 02; GAB = 04;
SAMAE = 02; UPSPA = 01.

MARÇO = 211 ATENDIMENTOS

161 MEMORANDOS

48 DIVERSOS

02 OFÍCIOS

Sendo SEFAZ = 31; SAÚDE = 75; SEMMEA = 11; SEMEC = 02; SINFRA =
10; GAB = 09; SAMAE: 02; UPSPA = 01; CONTROLADORIA = 01; SAD = 01;
SEAPA: 01.

ABRIL = 155 ATENDIMENTOS

125 MEMORANDO

30 DIVERSOS

Sendo SEFAZ = 19; SAÚDE = 63; SEMMEA = 15; SEMEC = 04; SINFRA =
09; GAB = 05; SAMAE = 03; UPSPA = 01; PROCURADORIA = 01; SEPLAN =
01; SICS = 02; GPPM = 01; SECULTUR = 01.

MAIO = 74 ATENDIMENTOS

42 MEMORANDOS

30 ATENDIMENTOS 1-DOC

02 E- SIC

Sendo SEFAZ = 08; SAÚDE = 28; SEMMEA = 01; SEMEC = 01; SINFRA = 09;
SEMAS = 01; SAMAE = 04; SEPLAN = 01; SICS = 01.

JUNHO = 82 ATENDIMENTOS

55 MEMORANDOS

24 ATENDIMENTO 1-DOC

02 E-SIC



TANGARÁ DA SERRA - MT

OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil, 2351-N, Jardim Europa - CEP 78300 901 Fone 065 3311 4835

01 PROTOCOLO

Sendo SEFAZ = 13; SAÚDE = 32; SEMMEA = 11; SEMEC = 02; SINFRA = 07; SEMAS = 01; SAMAE = 01; SEAPA = 04; SEPLAN = 05; SICS = 02.

JULHO = 49 ATENDIMENTOS

36 MEMORANDOS

10 ATENDIMENTO 1-DOC

03 *E-SIC*

Sendo SEFAZ = 04; SAÚDE = 32; SEMMEA = 07; SEMEC = 01; SINFRA = 06; SEMAS = 02; SEPLAN = 03;

AGOSTO = 66 ATENDIMENTOS

36 MEMORANDOS

25 ATENDIMENTO 1-DOC

05 *E-SIC*

Sendo SEFAZ = 06; SAÚDE = 31; SEMMEA = 07; SINFRA = 09; SEMAS = 02; SAD = 06; SEAPA = 02; SEPLAN = 06; SECULTUR = 01.

SETEMBRO = 84 ATENDIMENTOS

70 MEMORANDOS

46 ATENDIMENTOS 1-DOC

01 *E-SIC*

Sendo SEFAZ = 06; SAÚDE = 39; SEMMEA = 07; SEMEC = 02; SINFRA = 10; GAB = 02; SAMAE = 03; SAD = 04; SEAPA = 01; SEPLAN = 07; SECULTUR = 02.

OUTUBRO = 61 ATENDIMENTOS

40 MEMORANDOS

18 ATENDIMENTOS 1-DOC



TANGARÁ DA SERRA - MT

OUIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil, 2351-N, Jardim Europa - CEP 78300 901 Fone 065 3311 4835

01 E-SIC

02 PROTOCOLO

Sendo SEFAZ = 01; SAÚDE = 26; SEMMEA = 05; SEMEC = 02; SINFRA = 10;
SEMAS = 01; GAB = 03; SAMAE = 04; SAD = 01; SEPLAN = 03; GPPM = 01.

NOVEMBRO = 84 ATENDIMENTOS

64 MEMORANDOS

20 ATENDIMENTOS 1-DOC

Sendo SEFAZ = 04; SAÚDE = 34; SEMMEA = 10; SEMEC = 02; SINFRA = 15
GAB = 03; SAMAE = 03, CONTROLADORIA = 01; SAD = 03;
PROCURADORIA = 01; SEPLAN = 06; GPPM = 01; SME = 01.

DEZEMBRO = 74 ATENDIMENTOS

57 MEMORANDOS

16 ATENDIMENTOS 1-DOC

01 E-SIC

Sendo SEFAZ = 10; SAÚDE = 25; SEMMEA = 07; SINFRA = 20; SEMAS =
01; SAMAE = 03; SAD = 01;; SEPLAN = 05

RELATÓRIO ATENDIMENTOS DA OUIDORIA - **02/01/2022** à
30/12/2022

- **ATENDIMENTOS: 574 (ano 2022)**
- **RESOLVIDOS: 552 (96,17%)**
- **AGUARDANDO RESPOSTA DAS SECRETARIAS: 22 (3,83%)**
- **SOLUCIONADOS: 552 (96,17%)**



TANGARÁ DA SERRA - MT

OUVIDORIA MUNICIPAL

Av. Brasil, 2351-N, Jardim Europa - CEP 78300 901 Fone 065 3311 4835

JOSÉ MARIA BARBOSA – OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO

Matrícula 16010