

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

PERÍODO: JANEIRO A ABRIL DE 2023

1. RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS (ATIVIDADES) DO 1º QUADRIMESTRE DO ANO DE 2023

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 abril (1º quadrimestre)** do Ano de 2023.

Em relação às demandas apresentadas, a ouvidoria, no ano de 2021 e 2022 tem-se aprimorado em suas demandas, aumentou consideravelmente no 1º quadrimestre do corrente ano (2023), fato esse verificado através de questionamentos aos usuários de qual motivo está levando os mesmos a procurarem a Ouvidoria, sendo que são quase que unânimes em afirmar que a Ouvidoria está resolvendo as demandas apresentadas. O fato ocorreu em razão das demandas terem sido resolvidas no ano de 2021, no percentual de 81,92%, e no ano de 2022 no percentual de 96,17%, ou seja, a Gestão atuou de forma satisfatória na resolução das demandas. Insta salientar que o 1º quadrimestre de 2023 ainda está em formação de respostas, pois há demanda que demoram um tempo maior para serem solucionados, desta feita poderá aumentar o percentual de solucionados, que hoje, dá-se o montante de 93,23%.

Assim sendo, a Ouvidoria e os demais Órgãos Municipais estão em total alinhamento com a Gestão para atingir o ápice no atendimento, qual seja, 100% (cem por cento), melhorando a vida de todos os(as) munícipes.

A atual Gestão, que tem como *slogan*: **GESTÃO HUMANA E EMPREENDEDORA**, fazendo 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, informações e Elogios.

O comprometimento dos servidores e os munícipes em geral, com a gestão que nos ajudam com as informações necessárias para o projeto de ter uma cidade rumo a excelência, melhorando cada vez mais a SAÚDE, EDUCAÇÃO, INFRAESTRUTURA, SANEAMENTO, etc.

Destarte, nunca é suficiente informar que o Município deu um salto na questão rumo a uma **CIDADE INTELIGENTE**, quando da instalação do sistema digital em todos os setores da Administração, denominado *1-Doc (one doc)*, tornando mais célere e transparente as demandas, principalmente na 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 apenas por via fone, *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 limpeza de terrenos, que retornou a demanda a ser conduzida pela Ouvidoria e 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, tais como: servidores da saúde.

Diante do exposto até o momento (28/11/2023), insta salientar os números que fizeram parte do atendimento via Ouvidoria no 1º quadrimestre do ano de 2023 (Janeiro-abril), conforme aduzido a seguir.

GLOSSÁRIO

SEFAZ: Secretaria de Fazenda;

SAÚDE: Secretaria de Saúde;

SEMMEA: Secretaria Municipal de Meio Ambiente;

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;

CONT.: Controladoria Municipal;

SAD: Secretaria de Administração;

PROC.: 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;

SERRAPREV: Instituto Municipal de Previdência Social dos Servidores de Tangará da Serra-MT;

PROCON: Proteção e defesa do Consumidor.

JANEIRO = 205 ATENDIMENTOS

181MEMORANDOS

24 DIVERSOS

Sendo SEFAZ = 31; SAÚDE = 110; SEMMEA = 15; SEMEC = 04; SINFRA = 19; GAB = 01; SAMAE = 10; CONT. = 02; SAD = 04; SEPLAN = 09.

FEVEREIRO = 82 ATENDIMENTOS

55 MEMORANDOS

27 DIVERSOS

Sendo SEFAZ = 06; SAÚDE = 15; SEMMEA = 12; SEMEC = 08; SINFRA = 26; SAMAE = 01; SAD = 03; SEPLAN = 05; SEMAS = 05..

MARÇO = 135 ATENDIMENTOS

91 MEMORANDOS

44 DIVERSOS

Sendo SEFAZ = 14; SAÚDE = 43; SEMMEA = 15; SEMEC = 10; SINFRA = 22; SEMAS = 01; GAB = 06; SAD = 02; SAMAE: 02; SEPLAN = 18; SME = 01; SERRAPREV = 01.

ABRIL = 110 ATENDIMENTOS

85 MEMORANDOS

25 DIVERSOS

Sendo SEFAZ = 20; SAÚDE = 32; SEMMEA = 10; SEMEC = 07; SINFRA = 17; GAB = 02; CONT. = 02; SAD = 04; PROC. = 02; SAMAE = 05; SEPLAN = 06; SERRAPREV = 01; PROCON = 01.

RELATÓRIO ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA - **02/01/2023** à **28/04/2023**

- **ATENDIMENTOS: 532 (1º QUADRIMESTRE)**
- **RESOLVIDOS: 497 (93,42%)**
- **AGUARDANDO RESPOSTA DAS SECRETARIAS: 35 (6,58%)**

JOSÉ MARIA BARBOSA - OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO

Matrícula 16010/2021