



Prefeitura Municipal

Tabaporã

Estado de Mato Grosso

RELATÓRIO DE GESTÃO

DA

OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL

DE TABAPORÃ

2022





APRESENTAÇÃO:

A OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

COMPOSIÇÃO DA OGM:

Ouvidora Geral do Município – Camila de Mello

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA:

A OGM é um espaço aberto a sociedade, e está em funcionamento junto com a Prefeitura Municipal de Tabaporã, localizada na Avenida Comendador José Pedro Dias, Nº 979 – Centro. A Ouvidoria conta com uma estrutura de fácil acesso a todos os cidadãos, acolhe as reclamações, denúncia, sugestão, elogios, e pedidos de acesso à informação, com a finalidade de estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados na gestão dos recursos públicos.

A OGM compreende e qualifica as diferentes formas de manifestações dos cidadãos, acompanha as manifestações, atentando-se ao cumprimento do prazo de resposta pelos órgãos demandados, avaliando a qualidade das respostas, buscando a harmonia entre os interesses do cidadão e da instituição, e respeitando a proteção dos dados pessoais.

CANAIS DE ATENDIMENTO:

O contato do cidadão com a Ouvidoria pode ser feito das seguintes formas:

- Pessoalmente ou por correspondência – dirigindo-se ao prédio da Prefeitura Municipal
Localizado na Avenida Comendador José Pedro Dias, Nº 979 – Centro - CEP 78563-000, Tabaporã/MT.
- Por telefone - através do número (66) 3557-1415/1505 ou WhatsApp (66) 3557-1415
- E-mail – ouvidoria@tabapora.mt.gov.br
- Formulários Eletrônicos – através do Site Oficial da Prefeitura pelos links:
- PORTAL DA OUVIDORIA:
<http://201.159.120.64/ouvidorianet/publico/>
- SIC/PORTAL DA TRANSPARÊNCIA:
<http://201.159.120.64/portaltransparencia/Principal.aspx>

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – RAG 2022

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município – RAG/OGM, apresenta os resultados do exercício de 2022, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017.

As manifestações recebidas pelos canais de manifestação da OGM, considerando que são dados brutos, passaram por um tratamento de consolidação e agrupamento, para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos críticos da gestão.

RELATÓRIOS DE 01/01/2022 À 31/12/2022

O Relatório Anual da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo Setor e tem como objetivo subsidiar a Gestão Pública (art. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460/2017).

Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade, de acordo com a **Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018**.

Informamos que os anos de 2020 e 2021 foram atípicos, marcados pelo fator Pandemia do COVID-19, o que impactou diretamente os números referentes aos **atendimentos** realizados no âmbito da **OUVIDORIA**.

COMPARATIVO DE 2020 à 2022:

REGISTROS GERAIS ANUAIS

2020	2021	2022
27	17	35

Obs: Em 2022 foram contabilizados os registros manuais recebidos via WhatsApp, ano que a OGM aderiu a essa plataforma para melhorar os atendimentos com mais agilidade e facilidade em acesso.

Dessa forma, apresentamos abaixo os Relatórios Estatísticos de Atividades da Ouvidoria Geral do Município de Tabaporã, referente ao ano de 2022:

- **MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA**

GRÁFICO 01 – Demonstrativo estatístico do quantitativo percentual das manifestações por canal de entrada:

Estatísticas

CANAIS UTILIZADOS PARA DEMANDA DA POPULAÇÃO

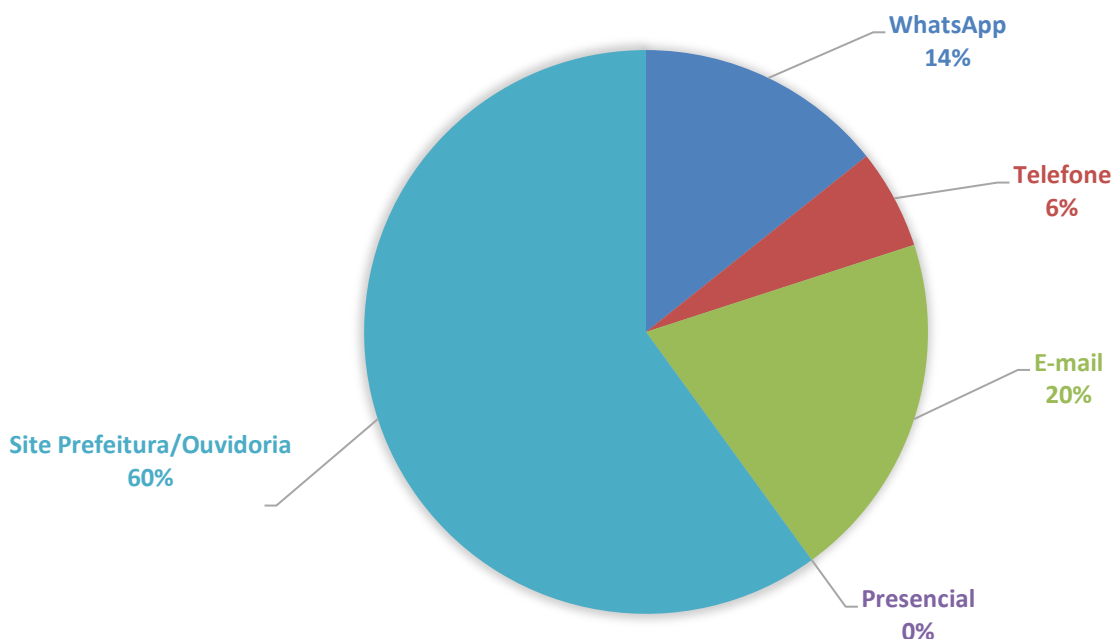
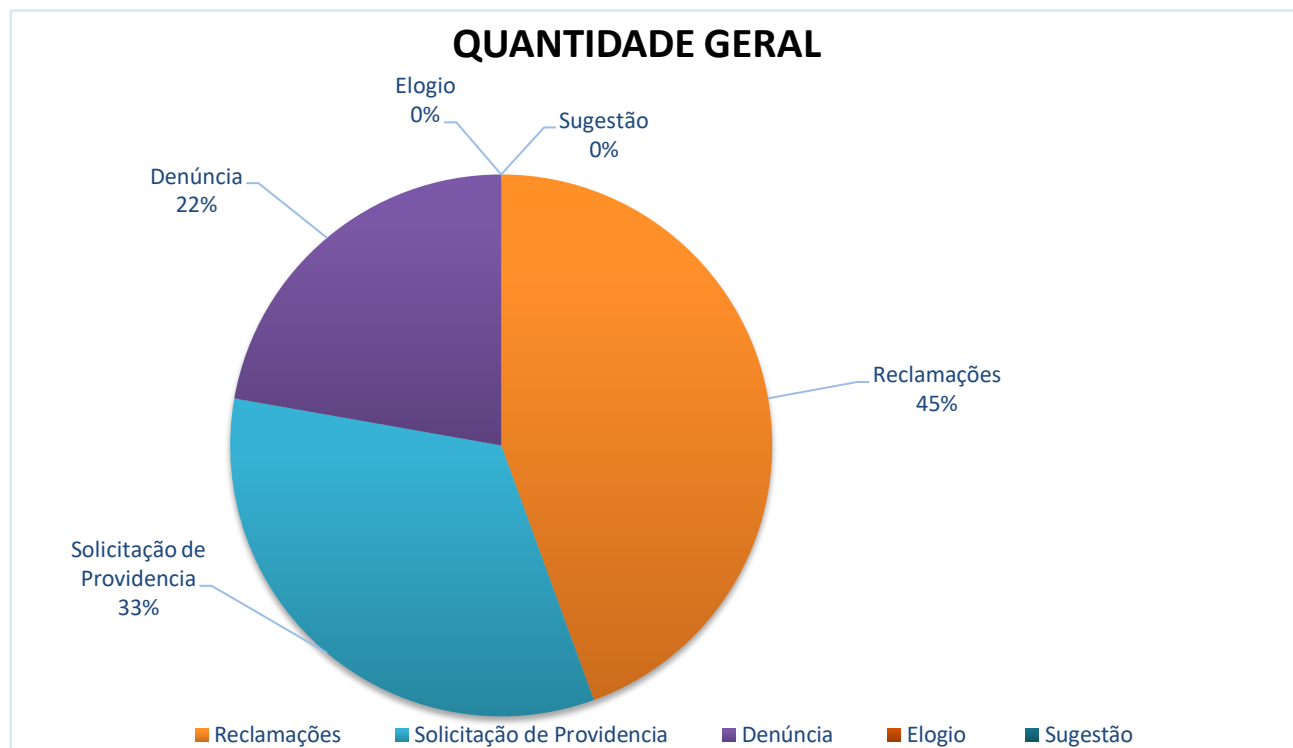


GRÁFICO 02 - demonstrativo estatístico do quantitativo percentual anual por tipificação das demandas.

Estatísticas



A Tabela abaixo detalha as manifestações registradas nesta Ouvidoria e Encaminhadas aos órgãos de competência, por tipo de demandas:

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
SUGESTÃO	0	0	1	0	1
OUTROS. GESTÃO	0	0	1	0	1
OUTROS - SAUDE	0	0	1	0	1
Total	0	0	3	0	3

SECRETARIA: DEP. LICITAÇÃO

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
OUTROS - OUVIDORIA GERAL	0	0	1	0	1
Total	0	0	1	0	1

SECRETARIA: ENGENHARIA

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
INFORMAÇÃO SETOR DE ENGENHARIA	0	0	1	0	1
Total	0	0	1	0	1

SECRETARIA: OUVIDORIA

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO - SAUDE	0	0	1	0	1
Total	0	0	1	0	1

SECRETARIA: OUVIDORIA SUS

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO.2	0	0	1	0	1
OUTROS - SAUDE	0	0	1	0	1
Total	0	0	2	0	2

SECRETARIA: PROCURADORIA GERAL

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
OUTROS - OUVIDORIA GERAL	0	0	1	0	1
DENÚNCIA - OUVIDORIA GERAL	0	0	1	0	1
Total	0	0	2	0	2

SECRETARIA: SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
OUTROS - SEC.DE PLANEJAMENTO	0	0	1	0	1
SOLICITANDO INFORMAÇÕES	0	0	1	0	1
Total	0	0	2	0	2

SECRETARIA: SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
DENÚNCIA DE SERVIDOR-ASSISTENCIA SOCIAL	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO-ASSISTENCIA SOCIAL	0	0	1	0	1
OUTROS - ASSISTENCIA SOCIAL	0	0	1	0	1
Total	0	0	3	0	3

SECRETARIA: SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
SOLICITANDO INFORMAÇÕES	0	0	1	0	1
Total	0	0	1	0	1

SECRETARIA: SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
ACÚMULO DE ÁGUA EM QUINTAL DE RESIDÊNCIA.	0	0	1	0	1
OUTROS - EDUCAÇÃO	0	0	1	0	1
DENÚNCIA DE SERVIDOR - SAUDE	0	0	1	0	1
DENÚNCIA DE SERVIDOR - EDUCAÇÃO	0	0	1	0	1
RECLAMAÇÃO DO ATENDIMENTO - EDUCAÇÃO	0	0	2	0	2
Total	0	0	6	0	6

SECRETARIA: SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
ILUMINAÇÃO PÚBLICA.	0	0	2	0	2
ACÚMULO DE ÁGUA EM QUINTAL DE RESIDÊNCIA.	0	0	1	0	1
IMPLANTAÇÃO DE ILUMINAÇÃO.	0	0	1	0	1
OUTROS - OBRAS	0	0	1	0	1
OUTROS - SAAE - ADMINISTRATIVO	0	0	1	0	1
Total	0	0	6	0	6

SECRETARIA: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
AGENDAMENTO DE CONSULTAS - SAÚDE	0	0	1	0	1
OUTROS - SAUDE	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO - SAUDE	0	0	1	0	1
Total	0	0	3	0	3

SECRETARIA: TRIBUTAÇÃO

Assunto	Em Movimentação	Aberto	Encerrado	Devolvido	Total
OUTROS - TRIBUTAÇÃO	0	0	2	0	2
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO - FINANÇAS	0	0	1	0	1
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO.2	0	0	1	0	1
Total	0	0	4	0	4
Total Geral	0	0	38	0	38

GRÁFICO 03 - demonstrativo estatístico do quantitativo percentual anual por tipificação das demandas.

Estatísticas

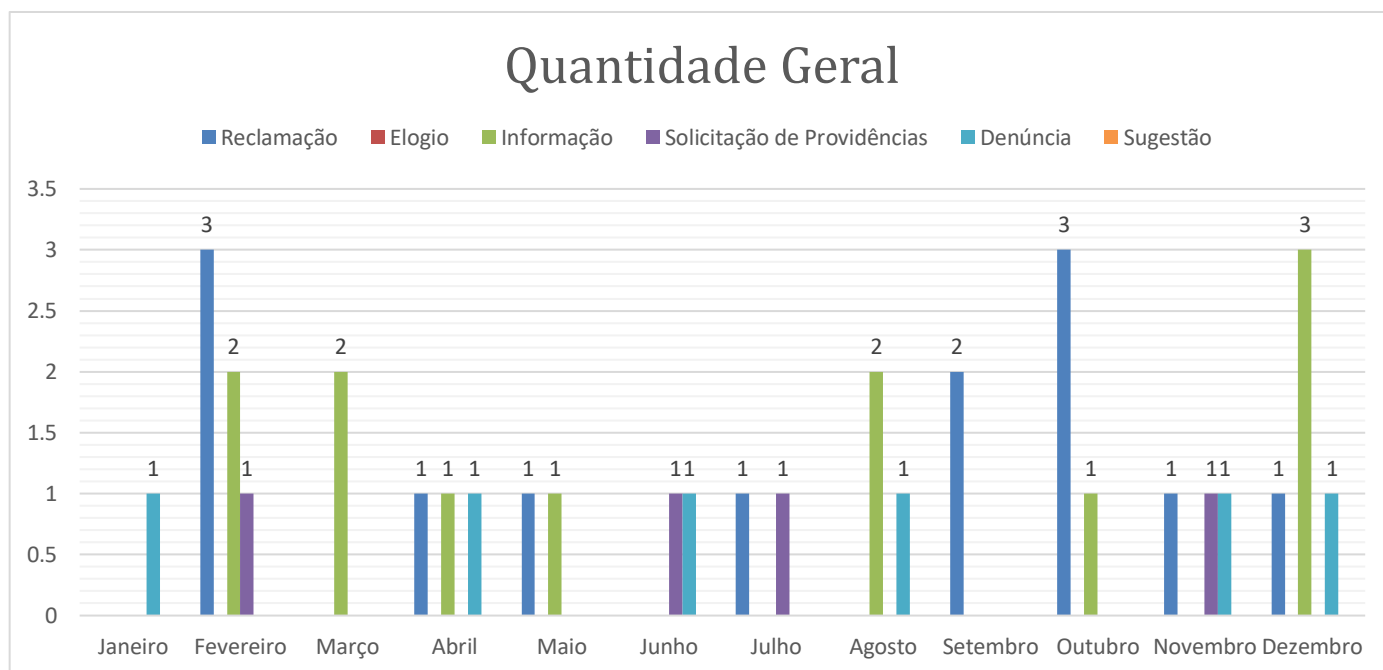


GRÁFICO 4 - demonstrativo por classificação do chamado.

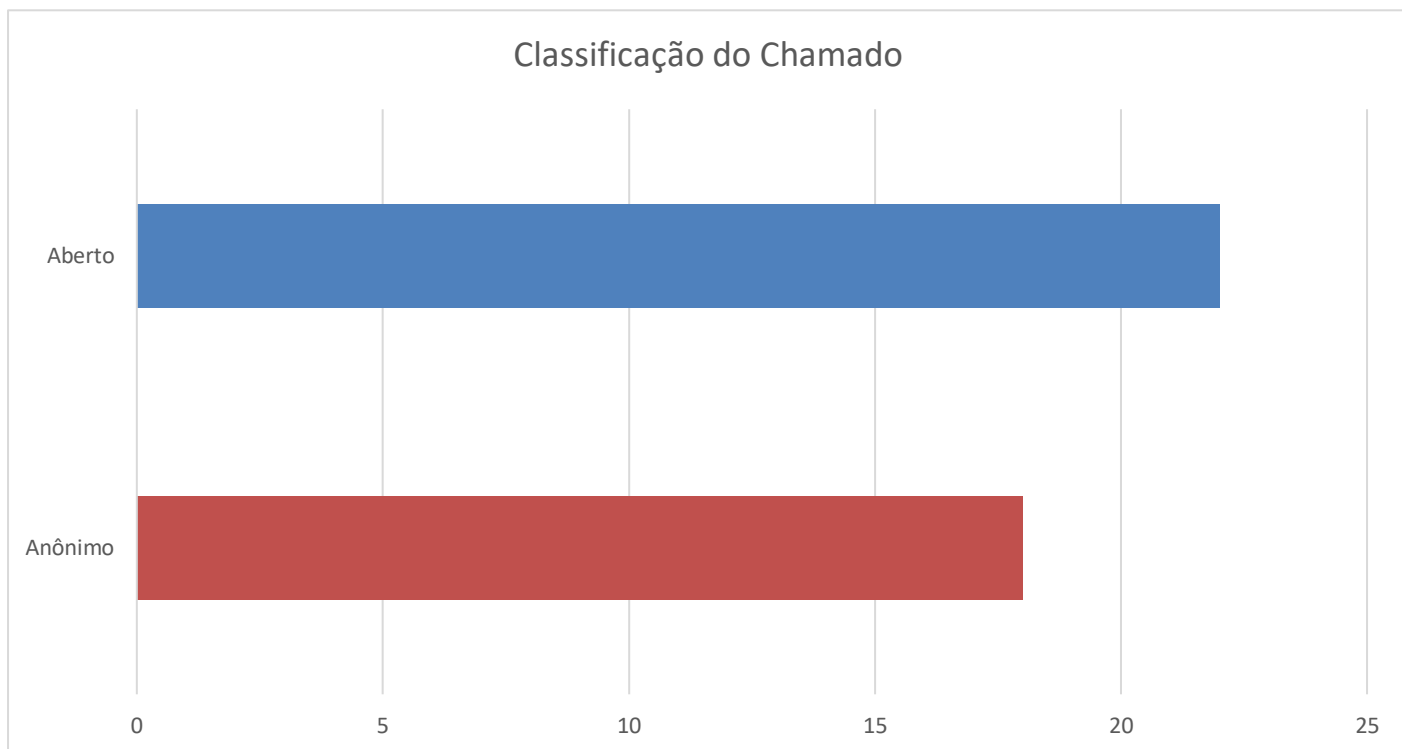


GRÁFICO 5 - demonstrativo por encaminhamentos.

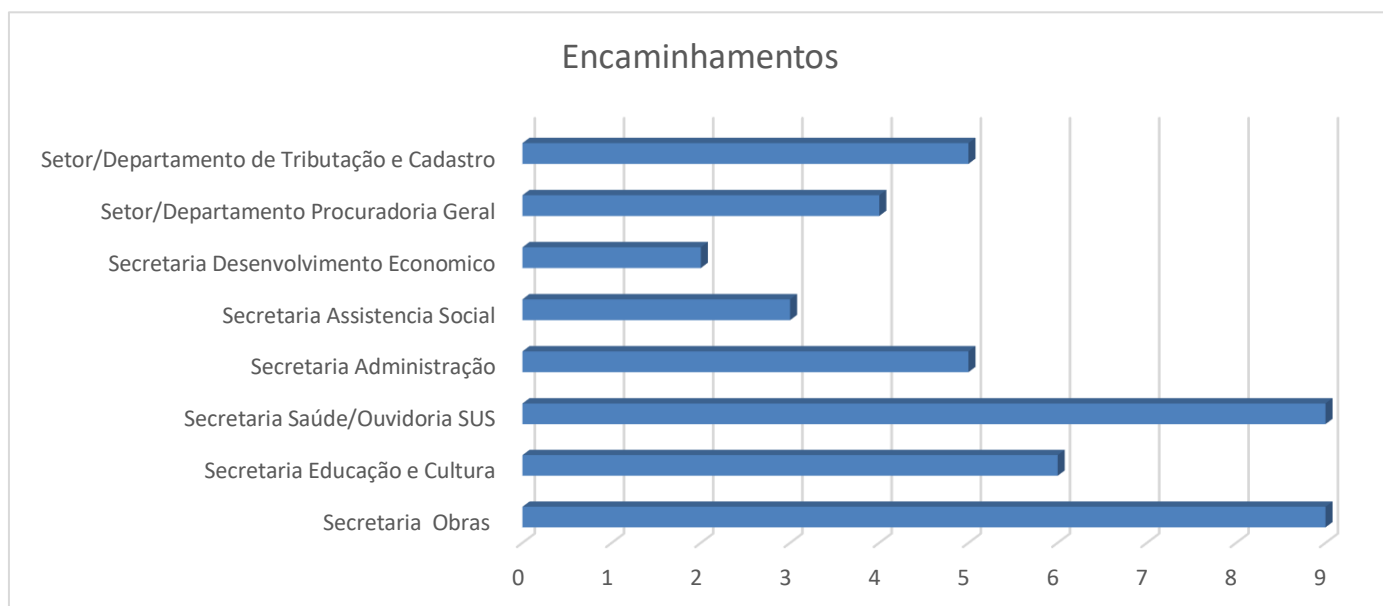


GRÁFICO 6 – demonstrativo por situação do chamado.





DIAGNÓSTICOS E MELHORIAS

Esses dados gerados pela OGM, tem como objetivo servir como ponto de partida para uma análise qualitativa do Prefeito e Secretários em prol de gerar indicadores para implantação de melhorias à assistência ao usuário em 2023.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração do Poder Executivo do Município de Tabaporã. A Ouvidoria almeja que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, entretanto é necessário o empenho e comprometimento dos gestores dos respectivos órgãos acionados, cabendo a estes, responder as diversas manifestações e realizar as melhorias necessárias.

Assim, para o ano de 2023 a perspectiva é que a Ouvidoria Geral Municipal continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atue com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão da Gestão Pública Municipal.

Tabaporã, 19 de Janeiro de 2023

Camila de Mello
Ouvidora Geral Municipal

Sirineu Moleta
Prefeito Municipal