



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE FIGUEIRÓPOLIS D'OESTE

Figueirópolis D'Oeste – MT 10 de julho de 2024

Comunicação Interna

Ouvidoria Municipal
À Secretaria de Administração e Controladoria Interna

Assunto: Relatório Semestral – 1º Semestre 2024

"Prezados Gestores,

Com o objetivo de apresentar o relatório gerencial referente às manifestações recebidas em nosso canal da ouvidoria, correspondente ao período de 01/01/2024 a 30/06/2024, informamos que foram recebidas um total de 3(três) manifestações em nosso portal de ouvidoria (<https://figueiropolisdoeste.mt.gov.br/contato>), duas foram atendidas conclusivamente e uma foi anulada por falta de informações para a tratativa.

A Figura 1 abaixo, que também está disponível em <https://figueiropolisdoeste.mt.gov.br/ouvidoria-grafico> ilustra a distribuição das manifestações por tipo.



Figura 1 - <https://figueiropolisdoeste.mt.gov.br/ouvidoria-grafico>

Informo também que o canal mais utilizado foi o telefone, contudo todas as ligações recebidas no 0800 642 6008 foram apenas solicitação de telefones de outras secretarias ou querendo falar em algum outro setor da prefeitura devido ao telefone principal 65 3235-1586 estar inoperante, nesses casos as informações solicitadas foram atendidas via telefone mesmo e não foram registradas no sistema/portal.

Reintegro a este relatório a respeito das manifestações recebidas ano passado (2023), pois as 6(seis) manifestações ainda aguardam a conclusão, sendo elas especificamente as que foram direcionadas à Secretaria de Saúde, com o principal assunto sendo a reclamação do mal atendimento do Dr. Hemerson C. Melo.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE FIGUEIRÓPOLIS D'OESTE

Destacamos que as manifestações que aguardam respostas foram atendidas parcialmente, visto que todos os reclamantes receberam uma resposta alegando que a manifestação se manteve em aberto até que o pedido de abertura do P.A.D, registrado sob ao Ofício N° 106/SMS/2023 seja finalizado.

Concluimos que a maioria das manifestações referentes ao primeiro semestre de 2024 tiveram sua conclusão satisfeita e em tempo hábil. Entretanto, os usuários que manifestaram contra atendimento do Dr. Hemerson C. de Melo no ano passado foram orientados e informados de que poderão acompanhar o caso através do protocolo de abertura do P.A.D **que ainda será aberto.**

No portal e-SIC não teve nenhum registro.

Também não ocorreu nenhuma manifestação nos formulários de pesquisas de satisfação.

Sem mais para o momento ficamos à disposição para maiores esclarecimentos.

ALEX FERNANDO CESCÓN DE MORAIS
Ouvidor Municipal
Portaria: 161/2022