



**ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**FEVEREIRO/2020**



**ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA MUNICIPAL**



Relatório das manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Municipal de Cáceres no mês de fevereiro de 2020. Relaciona os órgãos mais acionados, enumera as principais manifestações por assunto apresentadas pela população.

**ARNALDO DONIZETE TRALDI**  
Controlador Geral do Município

**MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA**  
Ouvidora Municipal

Cáceres – MT, Fevereiro de 2020.

Avenida Brasil nº 119 – COC – CEP – 78210-906 – Bairro Jardim Celeste – Cáceres/MT.  
Fone/FAX: (0\*\*65) 3223-1500/Ramal:1520



ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA MUNICIPAL



## APRESENTAÇÃO

Este relatório é do mês de fevereiro do exercício de 2020, tendo como objetivo apresentar de forma resumida, as ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Município de Cáceres.

## DEMANDAS

Neste mês de fevereiro de 2020, foi registrado um total de 264 (Duzentos e sessenta e quatro) manifestações recebidas através desta Ouvidoria.

Tabela 1 – Meio de entrada das demandas									
MÊS		TIPO							
		WhatsApp	Alô prefeito	Patrulha Cidadã	Telefone	E-mail	Presencial	Site	Total
Fev.	Quant.	144	13	17	45	1	22	22	264
	% do Total	54,55%	4,92%	6,44%	17,05%	0,38%	8,33%	8,33%	100%

O aplicativo de telefone, WhatsApp, desta Ouvidoria apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população cacerense na realização de suas manifestações, representando assim o percentual de 54,55% das demandas recebidas.

## TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 48,86% do total de registros. As **denúncias** corresponderam a 31,82% dos registros; e as **reclamações** a 14,77%; os **elogios** 1,89%; os **pedidos de informação** corresponderam a 1,52% e as **sugestões** 1,14%.

No mês de fevereiro não foi registrado nenhum pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI**.



ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA MUNICIPAL



		Tabela 2 – Comparativo das demandas							
MÊS		TIPO							Total
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Fev.	Quant	39	4	3	84	5	129	0	264
	% do Total	14,77%	1,52%	1,14%	31,82%	1,89%	48,86%	0%	100%

## ÓRGÃOS ACIONADOS

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

		Tabela 3 – Quantitativo e tipo de demandas por órgão – 2020							
ORGÃO		TIPO							Total
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Secretaria de Saúde		10	1	1	3	2	6	0	23
Secretaria de Infraestrutura e Logística		4	1	1	0	1	108	0	115
Secretaria de Fazenda		6	0	0	75	1	9	0	91
Secretaria da Educação		7	2	0	3	0	1	0	13
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos		1	0	0	0	0	2	0	3
Secretaria de Assistência Social		0	0	0	2	0	0	0	2
Secretaria de Turismo e Cultura		0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaria de Esporte e Lazer		0	0	1	0	0	0	0	1
Autarquia Águas do Pantanal		11	0	0	0	0	2	0	13
Controladoria Geral do Município		0	0	0	1	0	0	0	1
Procuradoria Geral de Cáceres		0	0	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>84</b>	<b>5</b>	<b>128</b>	<b>0</b>	<b>264</b>

## TAXA DE RESPOSTA

Neste item, tem-se como princípio a conclusão do atendimento ao cidadão.



ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA MUNICIPAL



Assim, este relatório apresenta a taxa de resposta dos órgãos em relação às demandas totais, encaminhadas por esta Ouvidoria. Os dados apresentados abaixo mostram que das 264 (duzentos e sessenta e quatro) demandas registradas e encaminhadas no mês de fevereiro, **85,98% foram respondidas**.

A Secretaria de Infraestrutura e Logística e a Secretaria de Fazenda são as que mais recebem manifestações, e alcançaram, respectivamente, 92,17% e 78,02% de demandas respondidas. O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **14,02%**, conforme dados constantes na tabela 4.

Neste mês de fevereiro nenhuma demanda foi classificada como improcedente, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – FEVEREIRO 2020					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria de Saúde	23	22	1	0	4,35%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	115	106	9	0	7,83%
Secretaria de Fazenda	91	71	20	0	21,98%
Secretaria da Educação	13	11	2	0	15,38%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	3	2	1	0	33,33%
Secretaria de Assistência Social	2	1	1	0	50,00%
Secretaria de Turismo e Cultura	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	1	1	0	0	0,00%
Autorarquia Águas do Pantanal	13	11	2	0	15,38%
Controladoria Geral do Município	1	0	1	0	100,00%
Procuradoria Geral de Cáceres	1	1	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>227</b>	<b>37</b>	<b>0</b>	<b>14,02%</b>

## DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia” (apresentando 22,73% do total), onde a população solicita a troca de lâmpadas queimadas nos postes. Os dados correspondentes a todos os assuntos informados



ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA MUNICIPAL



este mês estão apresentados na tabela a seguir:

Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - FEVEREIRO 2020		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	60	22,73%
Limpeza em terreno baldio	44	16,67%
Outros	18	6,82%
Limpeza urbana	10	3,79%
Conduta de Funcionários	9	3,41%
Patrolamento/Cascalhamento	9	3,41%
Buraco	8	3,03%
Creches e Escolas	8	3,03%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	7	2,65%
Asfalto	6	2,27%
Construção Irregular	6	2,27%
Postos de Saúde	6	2,27%
Descarte irregular de lixo	6	2,27%
Trânsito e Vias	6	2,27%
Obstrução de passeio público	6	2,27%
Coleta de Lixo Comum	4	1,52%
Mato alto	4	1,52%
Bueiro	4	1,52%
Limpeza e Conservação	4	1,52%
Poda de árvores de rua	3	1,14%
Demora em processo	3	1,14%
Escoamento de água servida	3	1,14%
Entulho em via pública	2	0,76%
Calçadas	2	0,76%
Estacionamento irregular	2	0,76%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	2	0,76%
Saúde	2	0,76%
Demora em marcar consulta / procedimento	2	0,76%
Educação	2	0,76%
Falta de medicação	2	0,76%
Condição sanitária irregular	2	0,76%
Concurso/Seletivo	1	0,38%
Faixa de pedestre	1	0,38%
Placas de sinalização	1	0,38%
Esgoto	1	0,38%
Assistência Social	1	0,38%
Programas sociais	1	0,38%
Transporte irregular	1	0,38%
Fiscalização de Obras	1	0,38%
Professores	1	0,38%
Foco de dengue	1	0,38%
Vacinas	1	0,38%
Risco de desmoronamento	1	0,38%
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>100,00%</b>