



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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

MARÇO/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 março 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, Março 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 março 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 março de 2020, foi registrado um total de 308 (trezentos e oito) 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
Mar.	Quant.	200	9	8	32	0	17	42	308
	% do Total	64,94%	2,92%	2,60%	10,39%	0,00%	5,52%	13,64%	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 64,94% das demandas recebidas.

TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 41,23% do total de registros. As **denúncias** corresponderam a 27,92% dos registros; e as **reclamações** a 21,75%; as **sugestões** 4,22%; os **pedidos de informação** corresponderam a 3,25% e os **elogios** 0,97%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 0,65%.



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	
Mar.	Quant	67	10	13	86	3	127	2	308
	% do Total	21,75%	3,25%	4,22%	27,92%	0,97%	41,23%	0,65%	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 da Saúde	28	3	3	9	2	3	1	23
	Secretaria de Infraestrutura e Logística	9	2	0	1	1	116	0	115
	Secretaria de Fazenda	11	2	4	71	0	3	0	91
	Secretaria da Educação	8	1	0	2		2	0	13
	Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	0	0	0	0	0	1	0	3
	Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	1	0	0	0	0	0	0	2
	Secretaria de Assistência Social	1	0	1	2	0	0	0	1
	Secretaria de Turismo e Cultura	0	1	0	0	0	0	0	1
	Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	1	0	13
	Secretaria de Administração	0	0	1	0	0	0	0	1
	Autarquia Águas do Pantanal	9	0	1	0	0	1	0	0
	Ouvidoria Municipal de Cáceres	0	0	0	0	0	0	1	1
	Gabinete do Prefeito	0	1	3	1	0	0	0	5
	TOTAL	67	10	13	86	3	127	2	308



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



TAXA DE RESPOSTA

Neste item, tem-se como princípio a conclusão do atendimento ao cidadão. 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 308 (trezentos e oito) demandas registradas e encaminhadas no mês de março, **91,23% foram respondidas**.

A Secretaria de Infraestrutura e Logística e a Secretaria de Fazenda são as que mais recebem manifestações, e alcançaram, respectivamente, 96,12% e 81,32% de demandas respondidas. O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **8,77%**, conforme dados constantes na tabela 4.

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

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – MARÇO 2020					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	49	47	2	49	4,08%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	129	124	5	129	3,88%
Secretaria de Fazenda	91	74	17	91	18,68%
Secretaria da Educação	13	11	2	13	15,38%
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	1	1	0	1	0,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	1	1	0	1	0,00%
Secretaria de Assistência Social	4	3	1	4	25,00%
Secretaria de Turismo e Cultura	1	1	0	1	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	1	1	0	1	0,00%
Secretaria de Administração	1	1	0	1	0,00%
Autorarquia Águas do Pantanal	11	11	0	11	0,00%
Ouvidoria Municipal de Cáceres	1	1	0	1	0,00%
Gabinete do Prefeito	5	5	0	5	0,00%
TOTAL	308	281	27	0	8,77%



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



DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia”, apresentando 19,81% do total, onde a população solicita a troca de lâmpadas queimadas nos postes. O segundo assunto mais informado foi “outros”, apresentando 18,83% do total, trata-se de assuntos diversos, infrequente, que não foram elencados pelo sistema da Ouvidoria, no mês de março a maioria estão relacionados a Pandemia do novo coronavírus (COVID-19). Os dados correspondentes a todos os assuntos informados este mês estão apresentados na tabela a seguir:

Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - MARÇO 2020		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	61	19,81%
Outros	58	18,83%
Limpeza em terreno baldio	34	11,04%
Conduta de Funcionários	17	5,52%
Limpeza urbana	15	4,87%
Limpeza e Conservação	11	3,57%
Postos de Saúde	9	2,92%
Buraco	9	2,92%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	8	2,60%
Creches e Escolas	8	2,60%
Trânsito e Vias	7	2,27%
Esgoto	5	1,62%
Poda de árvores de rua	4	1,30%
Patrolamento/Cascalhamento	4	1,30%
Bueiro	4	1,30%
Vacinas	4	1,30%
Obstrução de passeio público	4	1,30%
Mato alto	4	1,30%
Saúde	4	1,30%
Descarte irregular de lixo	3	0,97%
Escoamento de água servida	3	0,97%
Demora em processo	2	0,65%
Médicos	2	0,65%
Coleta de Lixo Comum	2	0,65%
Asfalto	2	0,65%
Calçadas	2	0,65%
Queimada irregular	2	0,65%
Foco de dengue	2	0,65%
Estabelecimento sem alvará	1	0,32%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	1	0,32%
Risco de desmoronamento	1	0,32%
Coleta pesada	1	0,32%



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



Atividades ambulantes	1	0,32%
Estacionamento irregular	1	0,32%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	2	0,65%
Faixa de pedestre	1	0,32%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	1	0,32%
Lombadas	1	0,32%
Recursos Humanos	1	0,32%
Demora em Obra Pública	1	0,32%
Educação	1	0,32%
Demora em marcar consulta / procedimento	1	0,32%
Fiscalização de Obras	1	0,32%
TOTAL	308	100,00%