



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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

ABRIL/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 abril 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, Abril 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 abril 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 abril de 2020, foi registrado um total de 256 (duzentos e cinquenta e seis) 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
Abr.	Quant.	163	10	3	33	0	1	46	256
	% do Total	63,67%	3,91%	1,17%	12,89%	0,00%	0,39%	17,97%	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 63,67% das demandas recebidas.

TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 48,44% do total de registros. As **denúncias** corresponderam a 30,47% dos registros; e as **reclamações** a 15,63%; as **sugestões** 1,95%; os **pedidos de informação** corresponderam a 1,56% e os **elogios** 1,17%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 0,78%.



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



		Tabela 2 – Comparativo das demandas							
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Abr.	Quant	40	4	5	78	3	124	2	256
	% do Total	15,63%	1,56%	1,95%	30,47%	1,17%	48,44%	0,78%	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							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
	Secretaria da Saúde	14	1	0	23	1	1	1	41
	Secretaria de Infraestrutura e Logística	13	0	1	0	1	110	0	125
	Secretaria de Fazenda	7	1	3	49	1	7	0	68
	Secretaria da Educação	2	0	0	3	0	0	0	5
	Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	0	0	0	0	0	4	0	4
	Secretaria de Assistência Social	0	0	0	2	0	1	0	3
	Secretaria de Turismo e Cultura	0	1	0	0	0	0	1	2
	Secretaria de Administração	0	1	0	0	0	1	0	2
	Previ Cáceres- Instituto de Prev.Social do Município	0	0	0	1	0	0	0	1
	Autarquia Águas do Pantanal	2	0	0	0	0	0	0	2
	Controladoria Geral do Município	1	0	0	0	0	0	0	1
	Procuradoria Geral de Cáceres	1	0	0	0	0	0	0	1
	Gabinete do Prefeito	0	0	1	0	0	0	0	1
	TOTAL	40	4	5	78	3	124	2	256



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 256 (duzentos e cinquenta e seis) demandas registradas e encaminhadas no mês de abril, **85,15% foram respondidas**.

A Secretaria de Infraestrutura e Logística recebeu o maior número de manifestações, e alcançou 90,04% de demandas respondidas. O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **14,84%**, conforme dados constantes na tabela 4.

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

Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	41	40	1	0	2,44%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	125	113	12	0	9,60%
Secretaria de Fazenda	68	43	25	0	36,76%
Secretaria da Educação	5	5	0	0	0,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	4	4	0	0	0,00%
Secretaria de Assistência Social	3	3	0	0	0,00%
Secretaria de Turismo e Cultura	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Administração	2	2	0	0	0,00%
Previ Cáceres	1	1	0	0	0,00%
Autarquia Águas do Pantanal	2	2	0	0	0,00%
Controladoria Geral do Município	1	1	0	0	0,00%
Procuradoria Geral de Cáceres	1	1	0	0	0,00%
Gabinete do Prefeito	1	1	0	0	0,00%
TOTAL	256	218	38	0	14,84%



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 28,91% do total, onde a população solicita a troca de lâmpadas queimadas nos postes. O segundo assunto mais informado foi “COVID-19”, relacionados à 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 - ABRIL 2020		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	74	28,91%
COVID-19	21	8,20%
Limpeza em terreno baldio	20	7,81%
Outros	18	7,03%
Limpeza urbana	16	6,25%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	9	3,52%
Postos de Saúde	8	3,13%
Trânsito e Vias	8	3,13%
Estabelecimento irregular	6	2,34%
Descarte irregular de lixo	6	2,34%
Mato alto	4	1,56%
Conduta de Funcionários	4	1,56%
Patrolamento/Cascalhamento	4	1,56%
Bueiro	4	1,56%
Limpeza e Conservação	4	1,56%
Buraco	4	1,56%
Esgoto	3	1,17%
Vacinas	3	1,17%
Escoamento de água servida	3	1,17%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	2	0,78%
Placas de sinalização	2	0,78%
Poluição Ambiental	2	0,78%
Creches e Escolas	2	0,78%
Programas Sociais	2	0,78%
Poda de árvores de rua	2	0,78%
Falta de Higiene	2	0,78%
Demora em processo	2	0,78%
Desorganização	2	0,78%
Asfalto	2	0,78%
Coleta de Lixo Comum	2	0,78%
Estacionamento irregular	1	0,39%
Lombadas	1	0,39%
Construção Irregular	1	0,39%
Imóvel abandonado	1	0,39%



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



Professores	1	0,39%
Recursos Humanos	1	0,39%
Saúde	1	0,39%
Estabelecimento sem alvará	1	0,39%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	1	0,39%
Ocupação irregular de área pública	1	0,39%
Obstrução de passeio público	1	0,39%
Concurso/Seletivo	1	0,39%
Bloqueio na via	1	0,39%
Atividades ambulantes	1	0,39%
Calçadas	1	0,39%
TOTAL	256	100,00%