



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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

MAIO/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 maio 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, Maio 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 maio 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 maio de 2020, foi registrado um total de 242 (duzentos e quarenta e dois) 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
Mai.	Quant.	146	13	4	47	0	1	31	242
	% do Total	60,33%	5,37%	1,65%	19,42%	0,00%	0,41%	12,81%	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 60,33% das demandas recebidas.

TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 53,72% do total de registros. As **denúncias** corresponderam a 27,27% dos registros; e as **reclamações** a 10,74%; os **pedidos de informação** corresponderam a 3,72%; as **sugestões** 1,24% e os **elogios** 1,24%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 2,07%.



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	
Maio	Quant	26	9	3	66	3	130	5	242
	% do Total	10,74%	3,72%	1,24%	27,27%	1,24%	53,72%	2,07%	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		12	4	1	14	0	2	0	33
Secretaria de Infraestrutura e Logística		5	1	1	0	2	118	0	127
Secretaria de Fazenda		1	2	1	49	0	3	0	56
Secretaria da Educação		0	1	0	0	0	0	1	2
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos		0	0	0	0	0	2	0	2
Secretaria de Assistência Social		1	0	0	1	0	0	0	2
Secretaria de Turismo e Cultura		1	0	0	0	0	0	1	2
Secretaria de Esporte e Lazer		1	0	0	0	0	1	0	2
Secretaria de Administração		1	1	0	1	0	1	0	4
Secretaria de Finanças		0	0	0	0	0	0	1	1
Secretaria de Planejamento		0	0	0	0	0	0	1	1
Autarquia Águas do Pantanal		4	0	0	1	0	3	0	8
Gabinete do Prefeito		0	0	0	0	1	0	1	2
TOTAL		26	9	3	66	3	130	0	242



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 242 (duzentos e quarenta e dois) demandas registradas e encaminhadas no mês de maio, **90,08% foram respondidas**.

Foram nove as secretarias que alcançaram 100%, isto é, obtiveram maior resposta, como mostra a tabela 4. Observa-se, entretanto, a Secretaria de Infraestrutura e Logística e a Secretaria de Fazenda são as que mais recebem manifestações, e alcançaram, respectivamente, 93,94% e 93,70% de demandas respondidas. O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **9,92%**.

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

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – MAIO 2020					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	33	31	2	0	6,06%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	127	119	8	0	6,30%
Secretaria de Fazenda	56	43	13	0	23,21%
Secretaria da Educação	2	2	0	0	0,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Assistência Social	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Turismo e Cultura	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Administração	4	4	0	0	0,00%
Secretaria de Finanças	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Planejamento	1	1	0	0	0,00%
Autarquia Águas do Pantanal	8	7	1	0	12,50%
Gabinete do Prefeito	2	2	0	0	0,00%
TOTAL	242	218	24	0	9,92%



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 31,40% do total, onde a população solicita a troca de lâmpadas queimadas nos postes. O segundo assunto mais informado foi “outros” (apresentando 8,68% do total), trata-se de assuntos diversos, infrequente, que não foram elencados pelo sistema da Ouvidoria. Os dados correspondentes a todos os assuntos informados este mês estão apresentados na tabela a seguir:

Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - MAIO 2020		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	76	31,40%
Outros	21	8,68%
Patrolamento/Cascalhamento	16	6,61%
Limpeza em terreno baldio	15	6,20%
COVID-19	11	4,55%
Conduta de Funcionários	8	3,31%
Buraco	7	2,89%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	7	2,89%
Limpeza urbana	6	2,48%
Descarte irregular de lixo	5	2,07%
Condição sanitária irregular	5	2,07%
Asfalto	4	1,65%
Calçadas	4	1,65%
Lombadas	4	1,65%
Bueiro	3	1,24%
Estabelecimento irregular	3	1,24%
Escoamento de água servida	3	1,24%
Obstrução de passeio público	3	1,24%
Limpeza e Conservação	3	1,24%
Mato alto	3	1,24%
Construção Irregular	2	0,83%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	5	2,07%
Esgoto	2	0,83%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	2	0,83%
Saúde	2	0,83%
Postos de Saúde	2	0,83%
Estabelecimento sem alvará	2	0,83%
Concurso/Seletivo	2	0,83%
Trânsito e Vias	2	0,83%
Atividades ambulantes	2	0,83%
Poluição Ambiental	1	0,41%
Urbanismo e Infraestrutura	1	0,41%
Queimada irregular	1	0,41%
Poda de árvores de rua	1	0,41%



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



Merenda	1	0,41%
Demora em marcar consulta / procedimento	1	0,41%
Foco de dengue	1	0,41%
Vacinas	2	0,83%
Falta de Higiene	1	0,41%
Demora em processo	1	0,41%
Faixa de pedestre	1	0,41%
TOTAL	242	100,00%