



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



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**JUNHO/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 junho 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, Junho 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 junho 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 junho de 2020, foi registrado um total de 241 (duzentos e quarenta e um) 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
Jun.	Quant.	148	5	4	47	0	1	36	241
	% do Total	61,41%	2,07%	1,66%	19,50%	0,00%	0,41%	14,94%	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 50,62% do total de registros. As **denúncias** corresponderam a 24,04% dos registros; e as **reclamações** a 13,69%; as **sugestões** 2,07%; os **pedidos de informação** corresponderam a 1,66%; e os **elogios** 0,83%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 7,05%.



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	
Jun.	Quant	33	4	5	58	2	122	17	241
	% do Total	13,69%	1,66%	2,07%	24,07%	0,83%	50,62%	7,05%	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	19	3	1	16	1	3	5	48
	Secretaria de Infraestrutura e Logística	4	0	0	0	0	110	0	114
	Secretaria de Fazenda	2	1	2	39	0	6	0	50
	Secretaria da Educação	0	0	0	1	0	0	4	5
	Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	0	0	1	0	0	1	0	2
	Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	0	0	0	0	0	0	1	1
	Secretaria de Assistência Social	0	0	0	2	0	0	2	4
	Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	1	1	0	2
	Secretaria de Administração	0	0	0	0	0	1	2	3
	Autarquia Águas do Pantanal	3	0	0	0	0	0	0	3
	Ouvidoria Municipal de Cáceres	0	0	0	0	0	0	3	3
	Procuradoria Geral de Cáceres	2	0	0	0	0	0	0	2
	Gabinete do Prefeito	3	0	1	0	0	0	0	4
	<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>58</b>	<b>2</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>241</b>



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 241 (duzentos e quarenta e um) demandas registradas e encaminhadas no mês de junho, **83,40% foram respondidas**.

Foram dez as secretarias que alcançaram 100%, isto é, obtiveram maior resposta, como mostra a tabela 4. Observa-se, entretanto, a Secretaria de Infraestrutura e Logística foi a que mais recebeu manifestação, e alcançou 87,72% de demandas respondidas. O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **16,59%** conforme demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – JUNHO 2020					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	48	45	3	0	6,25%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	114	100	14	0	12,28%
Secretaria de Fazenda	50	27	23	0	46,00%
Secretaria da Educação	5	5	0	0	0,00%
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	2	2	0	0	0,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Assistência Social	4	4	0	0	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Administração	3	3	0	0	0,00%
Autorarquia Águas do Pantanal	3	3	0	0	0,00%
Ouvidoria Municipal de Cáceres	3	3	0	0	0,00%
Procuradoria Geral de Cáceres	2	2	0	0	0,00%
Gabinete do Prefeito	4	4	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>201</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>16,59%</b>



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 32,37% 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), apresentando 8,30% do total. Os dados correspondentes a todos os assuntos informados este mês estão apresentados na tabela a seguir:

Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - JUNHO 2020		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	78	32,37%
COVID-19	20	8,30%
Outros	14	5,81%
Limpeza em terreno baldio	15	6,22%
Limpeza urbana	12	4,98%
Limpeza e Conservação	7	2,90%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	17	7,05%
Patrolamento/Cascalhamento	6	2,49%
Escoamento de água servida	6	2,49%
Estabelecimento irregular	6	2,49%
Conduta de Funcionários	5	2,07%
Saúde	5	2,07%
Postos de Saúde	5	2,07%
Queimada irregular	4	1,66%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	4	1,66%
Obstrução de passeio público	3	1,24%
Trânsito e Vias	3	1,24%
Buraco	3	1,24%
Lombadas	3	1,24%
Construção Irregular	3	1,24%
Mato alto	2	0,83%
Bueiro	2	0,83%
Atividades ambulantes	2	0,83%
Vacinas	2	0,83%
Fiscalização de Obras	1	0,41%
Poda de árvores de rua	1	0,41%
Assistência Social	1	0,41%
Recursos Humanos	1	0,41%
Educação	1	0,41%
Demora em marcar consulta / procedimento	1	0,41%
Condição sanitária irregular	1	0,41%
Falta de Higiene	1	0,41%
Governo	1	0,41%
Demora em processo	1	0,41%
Asfalto	1	0,41%
Coleta de Lixo Comum	1	0,41%
Placas de sinalização	1	0,41%



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



Coleta pesada	1	0,41%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100,00%</b>