



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



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**JULHO/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 julho de 2020. Relaciona os órgãos mais acionados, enumera as principais manifestações por assunto apresentadas pela população.

**FRANCIS MARIS CRUS**  
Prefeito Municipal de Cáceres

**MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA**  
Ouvidora Municipal

Cáceres – MT, novembro de 2020.



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



## APRESENTAÇÃO

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

Informo que no período de julho a outubro houve instabilidade no sistema 1Doc, inviabilizando com que os atendimentos realizados de forma sigilosa fossem computados no quantitativo final das demandas. Assim, caso os relatórios fossem confeccionados com o referido erro, os resultados apresentados não seriam fiéis à realidade, bem como causariam divergências no total anual do respectivo exercício, dessa forma, entendeu-se que o melhor seria sobrestar a realização dos relatórios mensais até que a situação fosse regularizada.

## DEMANDAS

Neste mês de julho de 2020, foi registrado um total de 354 (trezentos e cinquenta 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	
Jul.	Quant.	197	8	7	94	0	4	44	354
	% do Total	55,65%	2,26%	1,98%	26,55%	0,00%	1,13%	12,43%	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 55,65% das demandas recebidas.

## TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 63,56% do total de registros. As **denúncias** corresponderam a 15,54% dos registros; e as **reclamações** a 14,69%; as **sugestões** 1,13%; os **pedidos de informação** corresponderam a 0,28%; e os **elogios** 0,28%. Pedido de



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



Lei de Acesso à Informação- LAI correspondem a 4,52%.

		Tabela 2 – Comparativo das demandas							
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Jul.	Quant	52	1	4	55	1	225	16	354
	% do Total	14,69%	0,28%	1,13%	15,54%	0,28%	63,56%	4,52%	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	24	1	0	17	0	0	1	43
	Secretaria de Infraestrutura e Logística	7	0	1	0	0	215	0	223
	Secretaria de Fazenda	6	0	2	36	0	6	0	50
	Secretaria da Educação	1	0	0	0	0	1	1	3
	Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	0	0	0	0	0	0	2	2
	Secretaria de Assistência Social	0	0	0	2	0	1	1	4
	Secretaria de Turismo e Cultura	0	0	0	0	0	0	3	3
	Secretaria de Administração	7	0	1	0	0	0	1	9
	Secretaria de Finanças	0	0	0	0	0	0	2	2
	Autarquia Águas do Pantanal	6	0	0	0	0	2	0	8
	Ouvidoria Municipal de Cáceres	0	0	0	0	0	0	2	2
	Procuradoria Geral de Cáceres	1	0	0	0	1	0	2	4
	Gabinete do Prefeito	0	0	0	0	0	0	1	1
	<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>55</b>	<b>1</b>	<b>225</b>	<b>0</b>	<b>354</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 354 (trezentos e cinquenta e quatro) demandas registradas e encaminhadas no mês de julho, **100% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **0%** conforme demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – JULHO 2020					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	43	43	0	0	0,00%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	223	223	0	0	0,00%
Secretaria de Fazenda	50	50	0	0	0,00%
Secretaria da Educação	3	3	0	0	0,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Assistência Social	4	4	0	0	0,00%
Secretaria de Turismo e Cultura	3	3	0	0	0,00%
Secretaria de Administração	9	9	0	0	0,00%
Secretaria de Finanças	2	2	0	0	0,00%
Autorquia Águas do Pantanal	8	8	0	0	0,00%
Ouvidoria Municipal de Cáceres	2	2	0	0	0,00%
Procuradoria Geral de Cáceres	4	4	0	0	0,00%
Gabinete do Prefeito	1	1	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>354</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>

## DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia”, apresentando 49,44% do total, onde a população solicita a troca de lâmpadas queimadas nos postes. O segundo assunto mais informado foi “outros”, trata-se de assuntos não elencados pelo sistema, apresentando 9,60% do total. Os dados



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



correspondentes a todos os assuntos informados este mês estão apresentados na tabela a seguir:

<b>Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - JULHO 2020</b>		
<b>ASSUNTO</b>	<b>Quant.</b>	<b>% do Total</b>
Iluminação e Energia	175	49,44%
Outros	34	9,60%
COVID-19	16	4,52%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	15	4,24%
Limpeza em terreno baldio	14	3,95%
Limpeza urbana	8	2,26%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	16	4,52%
Conduta de Funcionários	6	1,69%
Patrolamento/Cascalhamento	6	1,69%
Postos de Saúde	6	1,69%
Estabelecimento irregular	6	1,69%
Descarte irregular de lixo	5	1,41%
Buraco	5	1,41%
Saúde	3	0,85%
Escoamento de água servida	3	0,85%
Demora em processo	3	0,85%
Fiscalização de Obras	2	0,56%
Invasão de área pública	2	0,56%
Médicos	2	0,56%
Professores	2	0,56%
Vacinas	2	0,56%
Trânsito e Vias	2	0,56%
Asfalto	2	0,56%
Coleta pesada	2	0,56%
Lombadas	2	0,56%
Placas de sinalização	2	0,56%
Programas Sociais	1	0,28%
Demora em marcar consulta / procedimento	1	0,28%
Poda de árvores de rua	1	0,28%
Bueiro	1	0,28%
Estabelecimento sem alvará	1	0,28%
Obstrução de passeio público	1	0,28%
Limpeza e Conservação	1	0,28%
Calçadas	1	0,28%
Estacionamento irregular	1	0,28%
Entulho em via pública	1	0,28%
Semáforos	1	0,28%
Poluição Ambiental	1	0,28%
Construção Irregular	1	0,28%
<b>TOTAL</b>	<b>354</b>	<b>100,00%</b>