



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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

AGOSTO/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 agosto de 2020. Relaciona os órgãos mais acionados, enumera as principais manifestações por assunto apresentadas pela população.

FRANCIS MARIS CRUZ
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 agosto 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 agosto de 2020, foi registrado um total de 362 (trezentos e sessenta 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
Ago	Quant.	194	13	4	91	0	4	56	362
	% do Total	53,59%	3,59%	1,10%	25,14%	0,00%	1,10%	15,47%	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 53,59% das demandas recebidas.

TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 59,12% do total de registros. As **reclamações** corresponderam a 16,30% dos registros; e as **denúncias** a 14,09%; as **sugestões** 3,87%; os **pedidos**

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



de informação corresponderam a 2,49%; e os elogios 0,83%. Pedido de Lei de Acesso à Informação- LAI correspondem a 3,31%.

		Tabela 2 – Comparativo das demandas							
MÊS		TIPO							Total
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Ago	Quant	59	9	14	51	3	214	12	362
	% do Total	16,30%	2,49%	3,87%	14,09%	0,83%	59,12%	3,31%	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		14	4	1	11	0	5	3	38
Secretaria de Infraestrutura e Logística		11	3	4	0	3	185	0	206
Secretaria de Fazenda		10	1	1	39	0	6	0	57
Secretaria da Educação		3	1	1	0	0	1	1	7
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente		0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos		0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria de Assistência Social		0	0	1	0	0	0	1	2
Secretaria de Turismo e Cultura		0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaria de Esporte e Lazer		0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaria de Administração		1	0	0	0	0	8	0	9
Secretaria de Finanças		0	0	1	0	0	0	2	3
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento		0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaria de Planejamento		0	0	1	0	0	0	0	1
Autarquia Águas		15	0	0	1	0	7	0	23



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



do Pantanal								
Ouvidoria Municipal de Cáceres	0	0	0	0	0	0	3	3
Procuradoria Geral de Cáceres	4	0	0	0	0	1	2	7
Gabinete do Prefeito	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	59	9	14	51	3	214	12	362

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 agosto, **99,17% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **0,83%**. E uma 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	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%
Autarquia Águas do Pantanal	8	8	0	0	0,00%
Ouvidoria Municipal de Cáceres	2	2	0	1	0
Procuradoria Geral de	4	4	0	0	0



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



Cáceres					
Gabinete do Prefeito	1	1	0	0	0,00%
TOTAL	362	359	3	1	0,83

DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia”, apresentando 41,99% 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 16,57% 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 - AGOSTO 2020		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	152	41,99%
Outros	60	16,57%
COVID-19	19	5,25%
Limpeza em terreno baldio	15	4,14%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	11	3,04%
Limpeza urbana	10	2,76%
Conduta de Funcionários	7	1,93%
Demora em processo	7	1,93%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	15	4,14%
Patrolamento/Cascalhamento	5	1,38%
Bueiro	5	1,38%
Construção Irregular	4	1,10%
Queimada irregular	4	1,10%
Médicos	4	1,10%
Atividades ambulantes	3	0,83%
Trânsito e Vias	3	0,83%
Asfalto	3	0,83%
Poluição Ambiental	2	0,55%
Invasão de área pública	2	0,55%
Poda de árvores de rua	2	0,55%
Esgoto	2	0,55%
Educação	2	0,55%
Saúde	2	0,55%
Escoamento de água servida	2	0,55%
Estabelecimento irregular	2	0,55%
Postos de Saúde	2	0,55%
Limpeza e Conservação	2	0,55%
Coleta de Lixo Comum	2	0,55%
Buraco	2	0,55%
Mato alto	1	0,28%
Recursos Humanos	1	0,28%



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



Descarte irregular de lixo	1	0,28%
Professores	1	0,28%
Foco de dengue	1	0,28%
Obstrução de passeio público	1	0,28%
Condição sanitária irregular	1	0,28%
Estabelecimento sem alvará	1	0,28%
Vacinas	1	0,28%
Risco de desmoronamento	1	0,28%
TOTAL	362	100,00%