



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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

SETEMBRO/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 setembro 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 setembro 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 setembro 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
Set	Quant.	218	9	2	75	0	8	24	336
	% do Total	64,88%	2,68%	0,60%	22,32%	0,00%	2,38%	7,14%	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 64,88% das demandas recebidas.

TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 64,58% do total de registros. As **reclamações** corresponderam a 15,18% dos registros; e as **denúncias** a 14,29%; os **pedidos de informação**

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



corresponderam a 1,79%; as **sugestões** 1,19%; e os **elogios** 0,60%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 2,38%.

		Tabela 2 – Comparativo das demandas							
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Set	Quant	51	6	4	48	2	217	8	336
	% do Total	15,18%	1,79%	1,19%	14,29%	0,60%	64,58%	2,38 %	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		20	1	1	9	0	4	3	38
Secretaria de Infraestrutura e Logística		11	0	2	0	0	198	0	211
Secretaria de Fazenda		8	1	1	37	0	7	0	54
Secretaria da Educação		0	0	0	0	0	1	1	2
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente		1	0	0	0	0	2	0	3
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos		1	0	0	0	1	0	1	3
Secretaria de Assistência Social		1	0	0	2	0	1	0	4
Secretaria de Administração		1	1	0	0	0	1	0	3
Autarquia Águas do Pantanal		6	1	0	0	0	3	0	10
Ouvidoria Municipal de Cáceres		0	1	0	0	0	0	1	2
Procuradoria Geral de Cáceres		2	1	0	0	0	0	1	4
Gabinete do Prefeito		0	0	0	0	1	0	0	1
Assessoria Técnica I		0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL		51	6	4	48	2	217	8	336



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 setembro, **97,91% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **2,09%** conforme demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – SETEMBRO 2020					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	38	38	0	0	0,00%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	211	210	1	0	0,47%
Secretaria de Fazenda	54	49	5	0	9,26%
Secretaria da Educação	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	3	3	0	0	0,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	3	3	0	0	0,00%
Secretaria de Assistência Social	4	3	1	0	25,00%
Secretaria de Administração	3	3	0	0	0,00%
Autarquia Águas do Pantanal	10	10	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%
Assessoria Técnica I	1	1	0	0	0,00%
TOTAL	335	328	7	0	2,09

DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia”, apresentando 44,94% do total, onde a população solicita a troca de lâmpadas queimadas nos postes. O segundo assunto mais informado foi “outros”, trata-se de



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



assuntos não elencados pelo sistema, apresentando 12,50% 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 - SETEMBRO 2020		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	151	44,94%
Outros	42	12,50%
Limpeza urbana	14	4,17%
COVID-19	13	3,87%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	13	3,87%
Conduta de Funcionários	11	3,27%
Limpeza em terreno baldio	9	2,68%
Bueiro	6	1,79%
Trânsito e Vias	6	1,79%
Invasão de área pública	5	1,49%
Demora em marcar consulta / procedimento	5	1,49%
Descarte irregular de lixo	5	1,49%
Buraco	4	1,19%
Demora em processo	4	1,19%
Esgoto	3	0,89%
Postos de Saúde	3	0,89%
Escoamento de água servida	3	0,89%
Lombadas	3	0,89%
Coleta de Lixo Comum	3	0,89%
Construção Irregular	2	0,60%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	2	0,60%
Estabelecimento irregular	2	0,60%
Calçadas	2	0,60%
Estacionamento irregular	2	0,60%
Queimada irregular	1	0,30%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	8	2,38%
Poda de árvores de rua	1	0,30%
Saúde	1	0,30%
Patrolamento/Cascalhamento	1	0,30%
Falta de materiais em Posto de Saúde	1	0,30%
Condição sanitária irregular	1	0,30%
Estabelecimento sem alvará	1	0,30%
Obstrução de passeio público	1	0,30%
Estabelecimento sem nota fiscal	1	0,30%
Asfalto	1	0,30%
Atividades ambulantes	1	0,30%
Ocupação irregular de área pública	1	0,30%
Limpeza e Conservação	1	0,30%
Placas de sinalização	1	0,30%
Transporte Público	1	0,30%
TOTAL	362	100,00%



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

