



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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

OUTUBRO/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 outubro 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 outubro 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 outubro de 2020, foi registrado um total de 416 (quatrocentos e dezesseis) 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
Out	Quant.	265	1	2	98	0	9	41	416
	% do Total	63,70%	0,24%	0,48%	23,56%	0,00%	2,16%	9,86%	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 63,70% das demandas recebidas.

TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 70,67% do total de registros. As **reclamações** corresponderam a 15,63% dos registros; e as **denúncias** a 11,30%; as **sugestões** 0,48%; 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 0,48%; e os elogios 0,24%. Pedido de Lei de Acesso à Informação- LAI correspondem a 1,20%.

		Tabela 2 – Comparativo das demandas							
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Out	Quant	65	2	2	47	1	294	5	416
	% do Total	15,63%	0,48%	0,48%	11,30%	0,24%	70,67%	1,20 %	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		21	0	0	5	0	0	1	27
Secretaria de Infraestrutura e Logística		16	0	0	1	0	276	1	294
Secretaria de Fazenda		12	2	1	37	0	9	1	62
Secretaria da Educação		1	0	0	0	0	0	0	1
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente		0	0	0	2	0	2	0	4
Secretaria de Assistência Social		1	0	0	2	0	0	0	3
Secretaria de Esporte e Lazer		0	0	0	0	0	2	0	2
Secretaria de Administração		0	0	0	0	0	0	1	1
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento		0	0	1	0	0	0	0	1
Autarquia Águas do Pantanal		13	0	0	0	1	3	0	17
Ouvidoria Municipal de Cáceres		0	0	0	0	0	1	0	1
Procuradoria Geral de Cáceres		0	0	0	0	0	1	0	1
Gabinete do Prefeito		1	0	0	0	0	0	1	2
TOTAL		65	2	2	47	1	294	5	416



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 416 (quatrocentos e dezesseis) demandas registradas e encaminhadas no mês de outubro, **91,10% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **8,9%**. E uma demanda foi classificada como improcedente, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – OUTUBRO 2020					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	27	25	2	0	7,41%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	294	274	20	0	6,80%
Secretaria de Fazenda	62	47	15	0	24,19%
Secretaria da Educação	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	4	4	0	0	0,00%
Secretaria de Assistência Social	3	3	0	0	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Administração	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento	1	1	0	0	0,00%
Autarquia Águas do Pantanal	17	17	0	0	0,00%
Ouvidoria Municipal de Cáceres	1	1	0	1	0
Procuradoria Geral de Cáceres	1	1	0	0	0
Gabinete do Prefeito	2	2	0	0	0,00%
TOTAL	416	379	37	1	8,9%



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 57,21% 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 13,94% 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 - OUTUBRO 2020		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	238	57,21%
Outros	58	13,94%
Conduta de Funcionários	12	2,88%
Limpeza em terreno baldio	11	2,64%
Limpeza urbana	8	1,92%
Limpeza e Conservação	7	1,68%
Coleta de Lixo Comum	6	1,44%
Construção Irregular	5	1,20%
Lombadas	5	1,20%
Serviço mal feito	4	0,96%
Patrolamento/Cascalhamento	4	0,96%
Demora em processo	4	0,96%
Poda de árvores de rua	3	0,72%
Falta de medicação	3	0,72%
Bueiro	3	0,72%
Trânsito e Vias	3	0,72%
Urbanismo e Infraestrutura	3	0,72%
Poluição Ambiental	2	0,48%
Queimada irregular	2	0,48%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	6	1,44%
Esgoto	2	0,48%
Assistência Social	2	0,48%
Postos de Saúde	2	0,48%
Descarte irregular de lixo	2	0,48%
Vacinas	2	0,48%
Escoamento de água servida	2	0,48%
Desorganização	2	0,48%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	2	0,48%
Mato alto	2	0,48%
Invasão de área pública	1	0,24%
Saúde	1	0,24%
Demora em marcar consulta / procedimento	1	0,24%
Estabelecimento irregular	1	0,24%
Falta de Higiene	2	0,48%
Obstrução de passeio público	1	0,24%



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



Buraco	1	0,24%
Semáforos	1	0,24%
Transporte Público	1	0,24%
Horários	1	0,24%
TOTAL	416	100,00%