



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



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**NOVEMBRO/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 novembro 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, Dezembro de 2020.



## APRESENTAÇÃO

Este relatório é do mês de novembro 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 novembro de 2020, foi registrado um total de 399 (trezentos e noventa e nove) 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
Nov	Quant.	234	21	8	85	1	14	36	399
	% do Total	58,65%	5,26%	2,01%	21,30%	0,25%	3,51%	9,02%	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 58,65% das demandas recebidas.

## TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 76,19% do total de registros. As **denúncias** corresponderam a 11,03% dos registros; e as **reclamações** a 7,27%; os **pedidos de informação** corresponderam a 2,01%; as **sugestões** 1,50%; e os **elogios** 0,50%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 1,50%.

Tabela 2 – Comparativo das demandas									
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Nov	Quant	29	8	6	44	2	304	6	399
	% do Total	7,27%	2,01%	1,50%	11,03%	0,50%	76,19%	1,50%	100%



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



## 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	5	2	0	5	0	0	1	13
Secretaria de Infraestrutura e Logística	7	0	1	0	1	284	1	294
Secretaria de Fazenda	6	2	4	38	0	13	2	65
Secretaria da Educação	1	1	0	0	0	0	0	2
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	2	0	0	0	0	0	0	2
Secretaria de Assistência Social	0	1	0	1	0	0	0	2
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	2	0	2
Secretaria de Administração	0	0	0	0	0	1	1	2
Autarquia Águas do Pantanal	8	0	1	0	0	3	0	12
Procuradoria Geral de Cáceres	0	2	0	0	0	0	1	3
Gabinete do Prefeito	0	0	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>44</b>	<b>2</b>	<b>304</b>	<b>6</b>	<b>399</b>

## 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 399 (trezentos e noventa e nove) demandas registradas e



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



encaminhadas no mês de novembro, **93,48% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **6,52%**. E nenhuma demanda foi classificada como improcedente, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – NOVEMBRO 2020					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	13	9	4	0	30,77%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	294	283	11	0	3,74%
Secretaria de Fazenda	65	56	9	0	13,85%
Secretaria da Educação	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	1	1	0	0	0,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Assistência Social	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Administração	2	1	1	0	50,00%
Autarquia Águas do Pantanal	12	11	1	0	8,33%
Procuradoria Geral de Cáceres	3	3	0	0	0,00%
Gabinete do Prefeito	1	1	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>399</b>	<b>373</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>6,52%</b>

## DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia”, apresentando 59,15% 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 10,03% do total. Os dados correspondentes a todos os assuntos informados este mês estão apresentados na tabela a seguir:



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



<b>Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - NOVEMBRO 2020</b>		
<b>ASSUNTO</b>	<b>Quant.</b>	<b>% do Total</b>
Iluminação e Energia	236	59,15%
Outros	40	10,03%
Limpeza urbana	10	2,51%
Patrolamento/Cascalhamento	8	2,01%
Descarte irregular de lixo	9	2,26%
Trânsito e Vias	8	2,01%
Limpeza em terreno baldio	8	2,01%
Bueiro	6	1,50%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	4	1,00%
Obstrução de passeio público	4	1,00%
Limpeza e Conservação	4	1,00%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	6	1,50%
Conduta de Funcionários	3	0,75%
Poda de árvores de rua	3	0,75%
Postos de Saúde	3	0,75%
Demora em processo	3	0,75%
Buraco	3	0,75%
Calçadas	3	0,75%
Placas de sinalização	2	0,50%
Mato alto	2	0,50%
Queimada irregular	2	0,50%
Serviço mal feito	2	0,50%
Foco de dengue	2	0,50%
Estabelecimento irregular	2	0,50%
Escoamento de água servida	2	0,50%
Asfalto	2	0,50%
Bloqueio na via	2	0,50%
Atividades ambulantes	2	0,50%
Faixa de pedestre	2	0,50%
Lombadas	2	0,50%
Semáforos	1	0,25%
Poluição Ambiental	1	0,25%
Esgoto	1	0,25%
Fiscalização de Obras	1	0,25%
Assistência Social	1	0,25%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	2	0,50%
Educação	1	0,25%
Estabelecimento sem alvará	1	0,25%
Risco de desmoronamento	1	0,25%
Coleta de Lixo Comum	1	0,25%
COVID-19	1	0,25%
Coleta pesada	1	0,25%
<b>TOTAL</b>	<b>399</b>	<b>100%</b>