



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
GABINETE DA PREFEITA
OUVIDORIA MUNICIPAL**



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

DEZEMBRO/2020



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
GABINETE DA PREFEITA
OUVIDORIA MUNICIPAL**



Relatório das manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Municipal de Cáceres no mês de dezembro de 2020. Relaciona os órgãos mais acionados, enumera as principais manifestações por assunto apresentadas pela população.

ELIENE LIBERATO DIAS
Prefeita Municipal de Cáceres

MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA
Ouvidora Municipal

Cáceres – MT, Janeiro de 2021.

Avenida Brasil nº 119 – COC – CEP – 78210-906 – Bairro Jardim Celeste – Cáceres/MT.
Fone/FAX: (0**65) 3223-1500/Ramal:1520



APRESENTAÇÃO

Este relatório é do mês de dezembro 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 dezembro de 2020, foi registrado um total de 360 (trezentos e sessenta) 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
Dez	Quant.	211	5	5	101	0	6	32	360
	% do Total	58,61%	1,39%	1,39%	28,06%	0,00%	1,67%	8,89%	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 58,61% das demandas recebidas.

TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 75,83% do total de registros. As **denúncias** corresponderam a 11,39% dos registros; e as **reclamações** a 10,28%; os **elogios** corresponderam a 1,11%; os **pedidos de informação** 0,56%; e as **sugestões** 0%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 0,83%.

Tabela 2 – Comparativo das demandas									
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Dez	Quant	37	2	0	41	4	273	3	360
	% do Total	10,28%	0,56%	0,00%	11,39%	1,11%	75,83%	0,83%	100%



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
GABINETE DA PREFEITA
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 – Dezembro 2020								
ORGÃO	TIPO							Total
	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Secretaria da Saúde	14	0	0	1	1	2	0	18
Secretaria de Infraestrutura e Logística	12	0	0	2	3	245	0	262
Secretaria de Fazenda	4	2	0	38	0	13	0	57
Secretaria da Educação	1	0	0	0	0	1	2	4
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	0	0	0	0	0	2	0	2
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	1	0	0	0	0	1	0	2
Secretaria de Esporte e Lazer	1	0	0	0	0	1	0	2
Secretaria de Administração	1	0	0	0	0	2	1	4
Autarquia Águas do Pantanal	1	0	0	0	0	3	0	4
Ouvidoria Municipal de Cáceres	0	0	0	0	0	3	0	3
Procuradoria Geral de Cáceres	2	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	37	2	0	41	4	273	3	360

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 360 (trezentos e sessenta) demandas registradas e encaminhadas no mês de dezembro, **90% foram respondidas**.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
GABINETE DA PREFEITA
OUVIDORIA MUNICIPAL



O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **10%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

Duas demandas foram classificadas como improcedente, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – Dezembro 2020					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	18	16	2	0	11,11%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	262	256	10	1	2,29%
Secretaria de Fazenda	57	33	24	0	42,11%
Secretaria da Educação	4	2	2	0	50,00%
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	2	1	1	0	50,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Administração	4	4	0	0	0,00%
Autarquia Águas do Pantanal	4	4	0	0	0,00%
Ouvidoria Municipal de Cáceres	3	3	0	1	0,00%
Procuradoria Geral de Cáceres	2	1	1	0	50,00%
TOTAL	360	324	39	2	10%

DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia”, apresentando 56,67% 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 9,72% 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
GABINETE DA PREFEITA
OUVIDORIA MUNICIPAL



Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - Dezembro 2020		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	204	56,67%
Outros	35	9,72%
Limpeza em terreno baldio	16	4,44%
Patrolamento/Cascalhamento	9	2,50%
Conduta de Funcionários	9	2,50%
Limpeza e Conservação	9	2,50%
Limpeza urbana	9	2,50%
Bueiro	6	1,67%
Poda de árvores de rua	5	1,39%
Escoamento de água servida	5	1,39%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	4	1,11%
Postos de Saúde	3	0,83%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	5	1,39%
Esgoto	3	0,83%
Invasão de área pública	2	0,56%
Trânsito e Vias	2	0,56%
Descarte irregular de lixo	2	0,56%
Estabelecimento irregular	2	0,56%
Buraco	2	0,56%
Demora em processo	2	0,56%
Calçadas	2	0,56%
Atividades ambulantes	2	0,56%
Faixa de pedestre	2	0,56%
COVID-19	2	0,56%
Lombadas	2	0,56%
Placas de sinalização	2	0,56%
Semáforos	2	0,56%
Médicos	1	0,28%
Vacinas	1	0,28%
Asfalto	1	0,28%
Bloqueio na via	1	0,28%
Estabelecimento sem alvará	1	0,28%
Obstrução de passeio público	1	0,28%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	1	0,28%
Urbanismo e Infraestrutura	1	0,28%
Demora em marcar consulta / procedimento	1	0,28%
Construção Irregular	1	0,28%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	1	0,28%
Fiscalização de Obras	1	0,28%
TOTAL	360	100%