



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



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**FEVEREIRO/2021**





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 fevereiro de 2021. 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, março 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 fevereiro do exercício de 2021, tendo como objetivo apresentar de forma resumida, as ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Município de Cáceres.

## DEMANDAS

Neste mês de fevereiro de 2021, foi registrado um total de 555 (quinhentos e cinquenta e cinco) 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
Fev	Quant.	342	12	3	141	1	10	46	555
	% do Total	61,62%	2,16%	0,54%	25,41%	0,18%	1,80%	8,29%	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 61,62% das demandas recebidas.

## TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 62,52% do total de registros. As **denúncias** corresponderam a 20,90% dos registros; e as **reclamações** a 14,23%; os **elogios** corresponderam a 0,72%; os **pedidos de informação** 0,54%; e as **sugestões** 0,36%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 0,72%.

Tabela 2 – Comparativo das demandas									
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Fev	Quant	79	3	2	116	4	347	4	555
	% do Total	14,23%	0,54%	0,36%	20,90%	0,72%	62,52%	0,72%	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 – Fevereiro 2021								
ORGÃO	TIPO							Total
	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Secretaria da Saúde	29	1	0	32	0	5		67
Secretaria de Infraestrutura e Logística	16	0	0	0	4	308		328
Secretaria de Fazenda	16	1	1	82	0	12	1	113
Secretaria da Educação	1	0	0	0	0	3	1	5
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	0	0	0	1	0	0		1
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	1	0	1	0	0	0		2
Secretaria de Assistência Social	0	0	0	1	0	2		3
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	1		1
Secretaria de Administração	0	1	0	0	0	7	1	9
Secretaria de Finanças	1	0	0	0	0	0		1
Autarquia Águas do Pantanal	13	0	0	0	0	6		19
Ouvidoria Municipal de Cáceres	0	0	0	0	0	0	1	1
Procuradoria Geral de Cáceres	1	0	0	0	0	1		2
Gabinete do Prefeito	1	0	0	0	0	2		3
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>116</b>	<b>4</b>	<b>347</b>	<b>4</b>	<b>555</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 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  
GABINETE DA PREFEITA  
OUVIDORIA MUNICIPAL



demandas totais, encaminhadas por esta Ouvidoria. Os dados apresentados abaixo mostram que das 555 (quinhentos e cinquenta e cinco) demandas registradas e encaminhadas no mês de fevereiro, **90,53% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **8,47%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

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	67	59	8	0	11,94%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	328	314	14	0	4,27%
Secretaria de Fazenda	113	89	24	0	21,24%
Secretaria da Educação	5	5	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	3	3	0	0	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Administração	9	9	0	0	0,00%
Secretaria de Finanças	1	1	0	0	0,00%
Autarquia Águas do Pantanal	19	18	1	0	5,26%
Ouvidoria Municipal de Cáceres	1	1	0	1	0,00%
Procuradoria Geral de Cáceres	2	2	0	0	0,00%
Gabinete do Prefeito	3	3	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>	<b>508</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>8,47%</b>

## DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia”, apresentando 41,26% do total, onde a população solicita a troca de lâmpadas





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



queimadas nos postes. O segundo assunto mais informado foi “outros”, trata-se de assuntos não elencados pelo sistema, apresentando 11,35% 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 - Fevereiro 2021		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	229	41,26%
Outros	63	11,35%
Limpeza em terreno baldio	46	8,29%
Limpeza urbana	28	5,05%
Patrolamento/Cascalhamento	21	3,78%
COVID-19	12	2,16%
Buraco	11	1,98%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	8	1,44%
Bueiro	8	1,44%
Conduta de Funcionários	7	1,26%
Postos de Saúde	7	1,26%
Escoamento de água servida	7	1,26%
Falta de Água	6	1,08%
Condição sanitária irregular	6	1,08%
Transporte irregular	5	0,90%
Fiscalização de Obras	5	0,90%
Demora em processo	5	0,90%
Calçadas	5	0,90%
Alagamento	4	0,72%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	6	1,08%
Vacinas	4	0,72%
Trânsito e Vias	5	0,90%
Asfalto	4	0,72%
Esgoto	3	0,54%
Foco de dengue	3	0,54%
Médicos	3	0,54%
Descarte irregular de lixo	3	0,54%
Limpeza e Conservação	3	0,54%
Coleta de Lixo Comum	3	0,54%
Atividades ambulantes	3	0,54%
Estacionamento irregular	2	0,36%
Mato alto	2	0,36%
Lombadas	3	0,54%
Caminhão Pipa	2	0,36%
Assistência Social	2	0,36%
Criação de animais	2	0,36%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	2	0,36%
Faixa de pedestre	1	0,18%
Poluição Ambiental	1	0,18%
Queimada irregular	1	0,18%



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



Semáforos	1	0,18%
Fossa	1	0,18%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	1	0,18%
Poluição Sonora	1	0,18%
Creches e Escolas	1	0,18%
Demora em marcar consulta / procedimento	1	0,18%
Construção Irregular	1	0,18%
Professores	1	0,18%
Estabelecimento irregular	1	0,18%
Imóvel abandonado	1	0,18%
Invasão de área pública	2	0,36%
Ocupação irregular de área pública	1	0,18%
Obstrução de passeio público	1	0,18%
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>	<b>100%</b>





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 8694-08A7-DA6C-F7A0

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.516.031-06) em 10/03/2021 16:50:13 (GMT-04:00)  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://caceres.1doc.com.br/verificacao/8694-08A7-DA6C-F7A0>