



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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

MARÇO/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 março 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, abril 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 março 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 março de 2021, foi registrado um total de 649 (seiscentos e quarenta 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
Mar.	Quant.	379	8	0	175	1	7	79	649
	% do Total	58,40%	1,23%	0,00%	26,96%	0,15%	1,08%	12,17%	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 58,40% das demandas recebidas.

TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 50,69% do total de registros. As **denúncias** corresponderam a 30,66% dos registros; e as **reclamações** a 12,79%; os **elogios** corresponderam a 2,00%; as **sugestões** 1,39%; e os **pedidos de informação** 1,08%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 1,39%.

Tabela 2 – Comparativo das demandas									
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Mar	Quant	83	7	9	199	13	329	9	649
	% do Total	12,79%	1,08%	1,39%	30,66%	2,00%	50,69%	1,39%	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 – Março 2021								
ÓRGÃO	TIPO							Total
	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Secretaria da Saúde	40	6	4	118	2	6	1	177
Secretaria de Infraestrutura e Logística	20	0	1	0	8	261	2	292
Secretaria de Fazenda	8	0	1	75	0	22	3	109
Secretaria da Educação	2	0	0	0	0	28	0	30
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	0	0	0	3	0	0	0	3
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	2	0	1	1	0	0	0	4
Secretaria de Assistência Social	0	0	0	2	0	0	0	2
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	3	0	3
Secretaria de Administração	2	0	1	0	0	3	3	9
Autorarquia Águas do Pantanal	8	0	0	0	1	5	0	14
Procuradoria Geral de Cáceres	1	0	0	0	0	0	0	1
Gabinete do Prefeito	0	1	1	0	2	1	0	5
TOTAL	83	7	9	199	13	329	9	649

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 649 (seiscentos e quarenta e nove) demandas registradas e





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



encaminhadas no mês de março, **76,73% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **23,27%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta. A Secretaria de Infraestrutura e Logística foi a que mais recebeu manifestação, e alcançou 96,58% de demandas respondidas

Nenhuma 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	177	93	84	0	47,46%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	292	282	10	0	3,42%
Secretaria de Fazenda	109	58	51	0	46,79%
Secretaria da Educação	30	27	3	0	10,00%
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	3	3	0	0	0,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	4	4	0	0	0,00%
Secretaria de Assistência Social	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	3	3	0	0	0,00%
Secretaria de Administração	9	7	2	0	22,22%
Autarquia Águas do Pantanal	14	14	0	0	0,00%
Procuradoria Geral de Cáceres	1	1	0	0	0,00%
Gabinete do Prefeito	5	4	1	0	20,00%
TOTAL	649	498	151	0	23,27%

DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia”, apresentando 30,82% do total, onde a população solicita a troca de lâmpadas queimadas nos postes. O segundo assunto mais informado foi “COVID-19”, relacionados à pandemia do novo coronavírus (COVID-19), apresentando 19,88% do total. Os dados correspondentes a todos os assuntos informados este mês estão apresentados na





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



tabela a seguir:

Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - Março 2021		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	200	30,82%
COVID-19	129	19,88%
Outros	64	9,86%
Limpeza em terreno baldio	49	7,55%
Limpeza urbana	22	3,39%
Buraco	18	2,77%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	12	1,85%
Patrolamento/Cascalhamento	11	1,69%
Postos de Saúde	9	1,39%
IPTU	8	1,23%
Escoamento de água servida	8	1,23%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	9	1,39%
Condição sanitária irregular	6	0,92%
Descarte irregular de lixo	6	0,92%
Limpeza e Conservação	6	0,92%
Asfalto	6	0,92%
Poluição Sonora	5	0,77%
Alagamento	5	0,77%
Criação de animais	4	0,62%
Recursos Humanos	4	0,62%
Falta de medicação	4	0,62%
Bueiro	4	0,62%
Demora em processo	4	0,62%
Foco de dengue	4	0,62%
Mato alto	4	0,62%
Vazamento de água	3	0,46%
Conduta de Funcionários	3	0,46%
Estabelecimento irregular	3	0,46%
Obstrução de passeio público	3	0,46%
Coleta de Lixo Comum	3	0,46%
Vacinas	3	0,46%
Concurso/Seletivo	3	0,46%
Estacionamento irregular	3	0,46%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	2	0,31%
Imóvel abandonado	2	0,31%
Educação	2	0,31%
Saúde	2	0,31%
Poda de árvores de rua	2	0,31%
Médicos	2	0,31%
Poluição Ambiental	1	0,15%
Lombadas	1	0,15%
Fossa	1	0,15%
Queimada irregular	1	0,15%
Placas de sinalização	1	0,15%



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



Semáforos	1	0,15%
Esgoto	1	0,15%
Falta de materiais em Posto de Saúde	1	0,15%
Trânsito e Vias	1	0,15%
Ponte	1	0,15%
Maus tratos a animais	1	0,15%
Caminhão Pipa	1	0,15%
TOTAL	649	100,00%





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: A51E-9922-371F-7ED6

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.516.031-06) em 11/04/2021 21:23:34 (GMT-04:00)
Papel: Assinante
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/A51E-9922-371F-7ED6>