



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



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**ABRIL/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 abril 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, maio 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 abril 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 abril de 2021, foi registrado um total de 570 (quinhentos e setenta) manifestações recebidas através desta Ouvidoria.

Tabela 1 – Meio de entrada das demandas									
MÊS		TIPO							Total
		WhatsApp	Alô prefeito	Patrulha Cidadã	Telefone	E-mail	Presencial	Site	
Abr.	Quant.	352	3	2	143	0	7	63	570
	% do Total	61,75%	0,53%	0,35%	25,09%	0,00%	1,23%	11,05%	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 61,75% das demandas recebidas.

## TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 56,14% do total de registros. As **denúncias** corresponderam a 27,72% dos registros; e as **reclamações** a 12,28%; os **elogios** corresponderam a 1,23%; os **pedidos de informação** 1,23%; e as **sugestões** 0,70%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 0,70%.

Tabela 2 – Comparativo das demandas									
MÊS		TIPO							Total
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Abr	Quant	70	7	4	158	7	320	4	570
	% do Total	12,28%	1,23%	0,70%	27,72%	1,23%	56,14%	0,70%	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 – Abril 2021								
ORGÃO	TIPO							Total
	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Secretaria da Saúde	30	1	1	78	1	7	0	118
Secretaria de Infraestrutura e Logística	13	1	0	0	6	274	0	294
Secretaria de Fazenda	9	3	0	73	0	17	2	104
Secretaria da Educação	3	0	0	3	0	6	0	12
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	0	1	1	1	0	0	1	4
Secretaria de Assistência Social	7	0	0	2	0	0	0	9
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	7	0	7
Secretaria de Administração	2	0	0	1	0	2	0	5
Secretaria de Finanças	0	0	0	0	0	0	1	1
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento	0	0	0	0	0	2	0	2
Autarquia Águas do Pantanal	6	0	0	0	0	4	0	10
Procuradoria Geral de Cáceres	0	1	1	0	0	0	0	2
Gabinete do Prefeito	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>158</b>	<b>7</b>	<b>320</b>	<b>4</b>	<b>570</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 570 (quinhentos e setenta) demandas registradas e encaminhadas no mês de abril, **90,17% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **9,82%**. 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 96,93% 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	118	103	15	0	12,71%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	294	285	9	0	3,06%
Secretaria de Fazenda	104	77	27	0	25,96%
Secretaria da Educação	12	12	0	0	0,00%
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	1	1	0	0	0,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	4	3	1	0	25,00%
Secretaria de Assistência Social	9	9	0	0	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	7	6	1	0	14,29%
Secretaria de Administração	5	4	1	0	20,00%
Secretaria de Finanças	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento	2	0	2	0	100,00%
Autarquia Águas do Pantanal	10	10	0	0	0,00%
Procuradoria Geral de Cáceres	2	2	0	0	0,00%
Gabinete do Prefeito	1	1	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>570</b>	<b>514</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>9,82%</b>



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



## DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia”, apresentando 37,72% 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 15,26% 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 - Abril 2021		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	215	37,72%
COVID-19	87	15,26%
Limpeza em terreno baldio	44	7,72%
Outros	40	7,02%
Limpeza urbana	30	5,26%
Patrolamento/Cascalhamento	13	2,28%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	11	1,93%
Buraco	11	1,93%
Postos de Saúde	10	1,75%
IPTU	9	1,58%
Conduta de Funcionários	7	1,23%
Escoamento de água servida	7	1,23%
Descarte irregular de lixo	6	1,05%
Vacinas	6	1,05%
Asfalto	7	1,23%
Programas Sociais	5	0,88%
Mato alto	4	0,70%
Transporte irregular	3	0,53%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	6	1,05%
Urbanismo e Infraestrutura	3	0,53%
Fiscalização de Obras	3	0,53%
Bueiro	4	0,70%
Estabelecimento irregular	3	0,53%
Condição sanitária irregular	3	0,53%
Trânsito e Vias	3	0,53%
Limpeza e Conservação	3	0,53%
Vazamento de água	3	0,53%
Imóvel abandonado	2	0,35%
Educação	2	0,35%
Professores	2	0,35%
Concurso/Seletivo	2	0,35%
Coleta de Lixo Comum	2	0,35%
Assistência Social	1	0,18%
Saúde	1	0,18%



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



Demora em marcar consulta / procedimento	1	0,18%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	1	0,18%
Ocupação irregular de área pública	1	0,18%
Governo	1	0,18%
Desvio de função	1	0,18%
Alagamento	1	0,18%
Calçadas	1	0,18%
Ponte	1	0,18%
Faixa de pedestre	1	0,18%
Poluição Sonora	1	0,18%
Placas de sinalização	1	0,18%
Semáforos	1	0,18%
<b>TOTAL</b>	<b>570</b>	<b>100,00%</b>





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 6BBC-66AD-99C2-DDE4

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.516.031-06) em 12/05/2021 17:50:45 (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/6BBC-66AD-99C2-DDE4>