



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



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**MAIO/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 maio 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, junho 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 maio 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 maio de 2021, foi registrado um total de 561 (quinhentos e sessenta e um) 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
Mai	Quant.	333	4	1	147	0	11	65	561
	% do Total	59,36%	0,71%	0,18%	26,20%	0,00%	1,96%	11,59%	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 59,36% das demandas recebidas.

## TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 58,82% do total de registros. As **denúncias** corresponderam a 21,39% dos registros; e as **reclamações** a 15,51%; os **pedidos de informação** corresponderam a 1,43%; os **elogios** 1,07%; e as **sugestões** 0,53%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 1,25%.

Tabela 2 – Comparativo das demandas									
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Mai	Quant	87	8	3	120	6	330	7	561
	% do Total	15,51%	1,43%	0,53%	21,39%	1,07%	58,82%	1,25%	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 – Maio 2021								
ORGÃO	TIPO							Total
	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Secretaria da Saúde	36	3	2	31	5	4	1	82
Secretaria de Infraestrutura e Logística	16	1	0	1	1	288	0	307
Secretaria de Fazenda	10	2	1	80	0	11	1	105
Secretaria da Educação	7	0	0	0	0	6	1	14
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	1	0	0	1	0	0	1	3
Secretaria de Assistência Social	3	2	0	5	0	1	0	11
Secretaria de Esporte e Lazer	2	0	0	0	0	11	0	13
Secretaria de Administração	3	0	0	0	0	2	2	7
Autarquia Águas do Pantanal	5	0	0	0	0	6	0	11
Ouvidoria Municipal de Cáceres	2	0	0	0	0	0	0	2
Procuradoria Geral de Cáceres	0	0	0	1	0	0	1	2
Gabinete do Prefeito	2	0	0	0	0	1	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>120</b>	<b>6</b>	<b>330</b>	<b>7</b>	<b>561</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

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



mostram que das 561 (quinhentos e sessenta e um) demandas registradas e encaminhadas no mês de maio, **94,12% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **5,88%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

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

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – Maio 2021					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	82	66	16	2	19,51%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	307	298	9	0	2,93%
Secretaria de Fazenda	105	104	1	0	0,95%
Secretaria da Educação	14	13	1	0	7,14%
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	1	1	0	0	0,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	3	2	1	0	33,33%
Secretaria de Assistência Social	11	10	1	0	9,09%
Secretaria de Esporte e Lazer	13	12	1	0	7,69%
Secretaria de Administração	7	6	1	0	14,29%
Autorarquia Águas do Pantanal	11	11	0	0	0,00%
Ouvidoria Municipal de Cáceres	2	2	0	1	0,00%
Procuradoria Geral de Cáceres	2	1	1	0	0,50%
Gabinete do Prefeito	3	2	1	0	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>561</b>	<b>528</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>5,88%</b>

## DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia”, apresentando 41,35% 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 9,09% do total. Os dados



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



correspondentes a todos os assuntos informados este mês estão apresentados na tabela a seguir:

Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - Maio 2021		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	232	41,35%
Outros	51	9,09%
Limpeza em terreno baldio	45	8,02%
COVID-19	21	3,74%
Limpeza urbana	21	3,74%
Conduta de Funcionários	16	2,85%
Patrolamento/Cascalhamento	16	2,85%
Caminhão Pipa	12	2,14%
Limpeza e Conservação	10	1,78%
Asfalto	9	1,60%
Descarte irregular de lixo	8	1,43%
Programas Sociais	7	1,25%
Postos de Saúde	7	1,25%
Escoamento de água servida	6	1,07%
Poluição Sonora	6	1,07%
Criação de animais	5	0,89%
Buraco	4	0,71%
Esgoto	4	0,71%
Vazamento de água	4	0,71%
IPTU	4	0,71%
Vacinas	4	0,71%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	8	1,43%
Queimada irregular	3	0,53%
Lombadas	3	0,53%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	3	0,53%
Recursos Humanos	3	0,53%
Condição sanitária irregular	4	0,71%
Saúde	3	0,53%
Demora em processo	3	0,53%
Concurso/Seletivo	2	0,36%
Mato alto	2	0,36%
Calçadas	2	0,36%
Fossa	2	0,36%
Creches e Escolas	2	0,36%
Educação	2	0,36%
Estabelecimento irregular	2	0,36%
Estabelecimento sem alvará	2	0,36%
Imóvel abandonado	2	0,36%
Invasão de área pública	2	0,36%
Bueiro	2	0,36%
Maus tratos a animais	1	0,18%
Estacionamento irregular	1	0,18%
Faixa de pedestre	1	0,18%

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



Placas de sinalização	1	0,18%
Professores	1	0,18%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	1	0,18%
Urbanismo e Infraestrutura	1	0,18%
Falta de Água	1	0,18%
Fiscalização de Obras	1	0,18%
Demora em marcar consulta / procedimento	1	0,18%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	2	0,36%
Desorganização	1	0,18%
Médicos	1	0,18%
Poda de árvores de rua	1	0,18%
Desvio de função	1	0,18%
Trânsito e Vias	1	0,18%
<b>TOTAL</b>	<b>561</b>	<b>100%</b>





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 3A00-4A70-3461-6C52

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.516.031-06) em 11/06/2021 09:07:37 (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/3A00-4A70-3461-6C52>