



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



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**JUNHO/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 junho 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, julho 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 junho 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 junho de 2021, foi registrado um total de 528 (quinhentos e vinte e oito) 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
Jun	Quant.	305	4	2	131	2	18	66	528
	% do Total	57,77%	0,76%	0,38%	24,81%	0,38%	3,41%	12,50%	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 57,77% das demandas recebidas.

## TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 63,07% do total de registros. As **reclamações** corresponderam a 17,61% dos registros; e as **denúncias** a 15,91%; os **pedidos de informação** corresponderam a 0,95%; os **elogios** 0,57%; e as **sugestões** 0%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 1,89%.

Tabela 2 – Comparativo das demandas									
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Jun	Quant	93	5	0	84	3	333	10	528
	% do Total	17,61%	0,95%	0,00%	15,91%	0,57%	63,07%	1,89%	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 – Junho 2021								
ORGÃO	TIPO							Total
	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Secretaria da Saúde	30	2	0	25	1	8	4	70
Secretaria de Infraestrutura e Logística	24	1	0	2	1	285	0	313
Secretaria de Fazenda	17	1	0	54	1	21	1	95
Secretaria da Educação	3	0	0	1	0	1	0	5
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	0	0	0	1	0	1	0	2
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	3	0	0	0	0	0	0	3
Secretaria de Assistência Social	1	0	0	0	0	1	0	2
Secretaria de Turismo e Cultura	0	0	0	0	0	1	5	6
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	2	0	2
Secretaria de Administração	2	1	0	0	0	0	0	3
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento	0	0	0	0	0	1	0	1
Autarquia Águas do Pantanal	11	0	0	0	0	11	0	22
Procuradoria Geral de Cáceres	2	0	0	0	0	1	0	3
Gabinete do Prefeito	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>84</b>	<b>3</b>	<b>333</b>	<b>10</b>	<b>528</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 528 (quinhentos e vinte e oito) demandas registradas e encaminhadas no mês de junho, **94,51% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **5,49%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

No mês de junho 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	70	59	11	0	15,71%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	313	304	9	0	2,88%
Secretaria de Fazenda	95	95	0	0	0,00%
Secretaria da Educação	5	5	0	0	0,00%
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	2	1	1	0	50,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	3	3	0	0	0,00%
Secretaria de Assistência Social	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Turismo e Cultura	6	1	5	0	83,33%
Secretaria de Esporte e Lazer	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Administração	3	3	0	0	0,00%
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento	1	1	0	0	0,00%
Procuradoria Geral de Cáceres	3	2	1	0	33%
Gabinete do Prefeito	1	0	1	0	100%
<b>TOTAL</b>	<b>528</b>	<b>499</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>5,49%</b>

## DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia”, apresentando 41,10% 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 8,14% 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 - Junho 2021		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	217	41,10%
Outros	43	8,14%
Limpeza em terreno baldio	31	5,87%
Limpeza urbana	25	4,73%
Conduta de Funcionários	25	4,73%
Caminhão Pipa	18	3,41%
Patrolamento/Cascalhamento	14	2,65%
COVID-19	13	2,46%
Trânsito e Vias	8	1,52%
Vazamento de água	9	1,70%
Bueiro	8	1,52%
Asfalto	6	1,14%
Descarte irregular de lixo	6	1,14%
Escoamento de água servida	5	0,95%
Limpeza e Conservação	6	1,14%
Postos de Saúde	5	0,95%
Vacinas	4	0,76%
Buraco	4	0,76%
Lombadas	4	0,76%
Saúde	4	0,76%
Demora em processo	4	0,76%
Invasão de área pública	4	0,76%
Placas de sinalização	3	0,57%
Estabelecimento irregular	3	0,57%
Fossa	3	0,57%
Condição sanitária irregular	3	0,57%
Fiscalização de Obras	3	0,57%
Falta de medicação	3	0,57%
IPTU	3	0,57%
Coleta de Lixo Comum	2	0,38%
Esgoto	2	0,38%
Faixa de pedestre	2	0,38%
Poluição Sonora	2	0,38%
Demora em marcar consulta / procedimento	2	0,38%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	10	1,89%
Mato alto	1	0,19%
Obstrução de passeio público	1	0,19%
Assistência Social	1	0,19%
Maus tratos a animais	1	0,19%
Calçadas	1	0,19%





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



Atividades ambulantes	1	0,19%
Poluição Ambiental	1	0,19%
Creches e Escolas	1	0,19%
Queimada irregular	1	0,19%
Ponte	1	0,19%
Professores	1	0,19%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	1	0,19%
Semáforos	1	0,19%
Recursos Humanos	1	0,19%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	1	0,19%
Estabelecimento sem alvará	1	0,19%
Urbanismo e Infraestrutura	1	0,19%
Ocupação irregular de área pública	1	0,19%
Falta de Água	1	0,19%
Imóvel abandonado	1	0,19%
Desorganização	1	0,19%
Foco de dengue	1	0,19%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	1	0,19%
Serviço mal feito	1	0,19%
<b>TOTAL</b>	<b>528</b>	<b>98,48%</b>





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 00BB-7789-3429-C12D

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.516.031-06) em 13/07/2021 17:57:34 (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/00BB-7789-3429-C12D>