



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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

JULHO/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 Julho 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, agosto 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 Julho 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 Julho de 2021, foi registrado um total de 536 (quinhentos e trinta e seis) manifestações recebidas através desta Ouvidoria.

Tabela 1 – Meio de entrada das demandas								
MÊS		TIPO						
		WhatsApp	Patrulha Cidadã	Telefone	E-mail	Presencial	Site	Total
Jul	Quant.	318	2	157	2	3	54	536
	% do Total	59,33%	0,37%	29,29%	0,37%	0,56%	10,07%	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 59,33% das demandas recebidas.

TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 70,71% do total de registros. As **reclamações** corresponderam a 12,87% dos registros; e as **denúncias** a 12,87%; os **pedidos de informação** corresponderam a 1,49%; os **elogios** 0,56%; e as **sugestões** 0,37%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 1,12%.

Tabela 2 – Comparativo das demandas									
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Jul	Quant	69	8	2	69	3	379	6	536
	% do Total	12,87%	1,49%	0,37%	12,87%	0,56%	70,71%	1,12%	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:

ORGÃO	TIPO							Total
	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Secretaria da Saúde	29	3	0	13	1	8	2	56
Secretaria de Infraestrutura e Logística	21	2	2	3	1	336	0	365
Secretaria de Fazenda	8	1	0	51	0	20	0	80
Secretaria da Educação	2	0	0	1	0	6	1	10
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria de Assistência Social	2	0	0	1	0	1	0	4
Secretaria de Administração	0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaria de Finanças	0	0	0	0	0	0	1	1
Secretaria de Planejamento	0	0	0	0	0	1	0	1
Autarquia Águas do Pantanal	7	0	0	0	0	4	1	12
Ouvidoria Municipal de Cáceres	0	1	0	0	0	1	0	2
Procuradoria Geral de Cáceres	0	0	0	0	0	0	1	1
Gabinete da Prefeita	0	0	0	0	1	1	0	2
TOTAL	69	8	2	69	3	379	6	536

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 536 (quinhentos e trinta e seis) demandas registradas e



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



encaminhadas no mês de Julho, **96,08% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **3,92%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

No mês de Julho duas demandas foram classificadas como improcedentes, 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	56	50	6	0	10,71%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	365	355	10	0	2,74%
Secretaria de Fazenda	80	80	0	0	0,00%
Secretaria da Educação	10	8	2	0	20,00%
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	1	0	1	0	100,00%
Secretaria de Assistência Social	4	3	1	0	25,00%
Secretaria de Administração	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Finanças	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Planejamento	1	1	0	0	0,00%
Autorquia Águas do Pantanal	12	12	0	0	0,00%
Ouvidoria Municipal de Cáceres	2	2	0	2	0,00%
Procuradoria Geral de Cáceres	1	0	1	0	1,00%
Gabinete da Prefeita	2	2	0	0	0,00%
TOTAL	536	515	21	2	3,92

DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia”, apresentando 46,46% do total, onde a população solicita a troca de lâmpadas queimadas nos postes. O segundo assunto mais informado foi “Caminhão pipa”, trata-se de pedidos para molhar as ruas sem pavimentação, apresentando 10,82% do total. Os dados correspondentes a todos os assuntos informados este mês estão





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



apresentados na tabela a seguir:

Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - Julho 2021		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	249	46,46%
Caminhão Pipa	58	10,82%
Outros	56	10,45%
Limpeza em terreno baldio	16	2,99%
Limpeza urbana	13	2,43%
COVID-19	13	2,43%
Patrolamento/Cascalhamento	11	2,05%
Lombadas	9	1,68%
Descarte irregular de lixo	8	1,49%
Trânsito e Vias	8	1,49%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	6	1,12%
Conduta de Funcionários	5	0,93%
Queimada irregular	5	0,93%
Condição sanitária irregular	6	1,12%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	7	1,31%
Vazamento de água	4	0,75%
Vacinas	4	0,75%
Demora em processo	4	0,75%
Escoamento de água servida	4	0,75%
Limpeza e Conservação	4	0,75%
Coleta de Lixo Comum	3	0,56%
IPTU	3	0,56%
Estabelecimento irregular	3	0,56%
Postos de Saúde	3	0,56%
Bueiro	3	0,56%
Poluição Sonora	2	0,37%
Esgoto	2	0,37%
Desorganização	2	0,37%
Asfalto	2	0,37%
Calçadas	2	0,37%
Estacionamento irregular	1	0,19%
Fossa	1	0,19%
Entulho em via pública	1	0,19%
Faixa de pedestre	1	0,19%
Criação de animais	1	0,19%
Urbanismo e Infraestrutura	1	0,19%
Educação	1	0,19%
Fiscalização de Obras	1	0,19%
Professores	1	0,19%
Saúde	1	0,19%
Imóvel abandonado	1	0,19%
Transporte escolar	1	0,19%
Falta de materiais em Posto de Saúde	1	0,19%
Invasão de área pública	1	0,19%



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



Foco de dengue	1	0,19%
Poda de árvores de rua	1	0,19%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	1	0,19%
Estabelecimento sem alvará	1	0,19%
Falta de Higiene	1	0,19%
Obstrução de passeio público	1	0,19%
Buraco	1	0,19%
TOTAL	536	100,00%





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 3D69-A813-8382-4237

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.516.031-06) em 10/08/2021 17:34:46 (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/3D69-A813-8382-4237>