



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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

AGOSTO/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 agosto 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, setembro 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 agosto 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 agosto de 2021, foi registrado um total de 595 (quinhentos e noventa e cinco) manifestações recebidas através desta Ouvidoria.

Tabela 1 – Meio de entrada das demandas								
MÊS		TIPO						
		WhatsApp	Patrulha Cidadã	Telefone	E-mail	Presencial	Site	Total
Ago	Quant.	364	0	162	0	15	54	595
	% do Total	61,18%	0,00%	27,23%	0,00%	2,52%	9,08%	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 61,18% das demandas recebidas.

TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 68,40% do total de registros. As **reclamações** corresponderam a 15,46% dos registros; e as **denúncias** a 12,94%; os **pedidos de informação** corresponderam a 1,18%; os **elogios** 0,67%; e as **sugestões** 0,67%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 0,67%.

Tabela 2 – Comparativo das demandas									
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Ago	Quant	92	7	4	77	4	407	4	595
	% do Total	15,46%	1,18%	0,67%	12,94%	0,67%	68,40%	0,67%	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	26	2	3	11	0	5	0	47
Secretaria de Infraestrutura e Logística	22	0	1	0	3	363	0	389
Secretaria de Fazenda	11	1	0	63	0	24	0	99
Secretaria da Educação	3	1	0	2	0	1	0	7
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	1	1	0	0	0	0	0	2
Secretaria de Assistência Social	4	1	0	1	0	2	0	8
Secretaria de Turismo e Cultura	5	0	0	0	0	1	1	7
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria de Finanças	0	0	0	0	0	0	2	2
Autarquia Águas do Pantanal	19	0	0	0	0	9	0	28
Ouvidoria Municipal de Cáceres	0	1	0	0	0	0	0	1
Controladoria Geral do Município	0	0	0	0	0	0	1	1
Gabinete do Prefeito	1	0	0	0	1	0	0	2
TOTAL	92	7	4	77	4	407	4	595

TAXA DE RESPOSTA

Neste item, tem-se como princípio a conclusão do atendimento ao cidadão.

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



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 595 (quinhentos e noventa e cinco) demandas registradas e encaminhadas no mês de agosto, **91,76% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **8,23%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

No mês de agosto nenhuma demanda foi classificada como improcedente, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – Agosto 2021					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	47	40	7	0	14,89%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	389	359	30	0	7,71%
Secretaria de Fazenda	99	98	1	0	1,01%
Secretaria da Educação	7	7	0	0	0,00%
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	1	0	1	0	100,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Assistência Social	8	8	0	0	0,00%
Secretaria de Turismo e Cultura	7	1	6	0	85,71%
Secretaria de Esporte e Lazer	1	0	1	0	100,00%
Secretaria de Finanças	2	1	1	0	50,00%
Autarquia Águas do Pantanal	28	26	2	0	7,14%
Ouvidoria Municipal de Cáceres	1	1	0	0	0,00%
Controladoria Geral do Município	1	1	0	0	0,00%
Gabinete do Prefeito	2	2	0	0	0,00%
TOTAL	595	546	49	0	8,23

DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia”,





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



apresentando 45,38% do total, onde a população solicita a troca de lâmpadas queimadas nos postes. O segundo assunto mais informado foi “outros”, trata-se de pedidos que não estão elencados na lista de assuntos do sistema, apresentando 10,92% 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 - Agosto 2021		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	270	45,38%
Outros	65	10,92%
Caminhão Pipa	56	9,41%
Limpeza urbana	23	3,87%
Patrolamento/Cascalhamento	14	2,35%
Limpeza em terreno baldio	11	1,85%
Lombadas	11	1,85%
COVID-19	11	1,85%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	10	1,68%
Conduta de Funcionários	8	1,34%
Descarte irregular de lixo	7	1,18%
Asfalto	7	1,18%
Calçadas	7	1,18%
Falta de Água	6	1,01%
Bueiro	6	1,01%
Esgoto	5	0,84%
Fiscalização de Obras	5	0,84%
Estabelecimento irregular	5	0,84%
Vazamento de água	5	0,84%
Queimada irregular	4	0,67%
Assistência Social	4	0,67%
Postos de Saúde	4	0,67%
Obstrução de passeio público	4	0,67%
Limpeza e Conservação	4	0,67%
Coleta de Lixo Comum	4	0,67%
Estacionamento irregular	4	0,67%
Invasão de área pública	3	0,50%
Escoamento de água servida	3	0,50%
IPTU	2	0,34%
Creches e Escolas	2	0,34%
Demora em marcar consulta / procedimento	2	0,34%
Condição sanitária irregular	2	0,34%
Trânsito e Vias	2	0,34%
Fossa	2	0,34%
Buraco	2	0,34%
Criação de animais	2	0,34%
Poluição Sonora	2	0,34%
Faixa de pedestre	1	0,17%



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



Placas de sinalização	1	0,17%
Programas Sociais	1	0,17%
Recursos Humanos	1	0,17%
Saúde	1	0,17%
Educação	1	0,17%
Falta de medicação	1	0,17%
Mercadorias vencidas	1	0,17%
Vacinas	1	0,17%
Ocupação irregular de área pública	1	0,17%
Entulho em via pública	1	0,17%
TOTAL	591	100,00%





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 2F82-53E8-1067-031C

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 13/09/2021 18:06:16 (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/2F82-53E8-1067-031C>