



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



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**SETEMBRO/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 setembro 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, Outubro 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 setembro 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 setembro de 2021, foi registrado um total de 531 (quinhentos e trinta e um) manifestações recebidas através desta Ouvidoria.

Tabela 1 – Meio de entrada das demandas								
MÊS		TIPO						
		WhatsApp	Patrulha Cidadã	Telefone	E-mail	Presencial	Site	Total
Set.	Quant.	320	1	142	1	10	57	531
	% do Total	60,26%	0,19%	26,74%	0,19%	1,88%	10,73%	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 60,26% das demandas recebidas.

## TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 66,48% do total de registros. As **reclamações** corresponderam a 19,21% dos registros; e as **denúncias** a 10,36%; os **elogios** 0,94%; as **sugestões** 0,75%, e os **pedidos de informação** corresponderam a 0,56%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 1,69%.

Tabela 2 – Comparativo das demandas									
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Set.	Quant	102	3	4	55	5	353	9	531
	% do Total	19,21%	0,56%	0,75%	10,36%	0,94%	66,48%	1,69%	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 – Setembro 2021								
ORGÃO	TIPO							Total
	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Secretaria da Saúde	42	1	1	5	2	3	3	57
Secretaria de Infraestrutura e Logística	16	1	2	2	2	315	0	338
Secretaria de Fazenda	19	1	1	42	1	20	1	85
Secretaria da Educação	1	0	0	0	0	2	0	3
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	0	0	0	0	0	0	1	1
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	0	0	0	2	0	0	0	2
Secretaria de Assistência Social	1	0	0	1	0	0	0	2
Secretaria de Turismo e Cultura	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	2	0	2
Secretaria de Administração	4	0	0	0	0	0	0	4
Secretaria de Finanças	0	0	0	0	0	0	1	1
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento	0	0	0	1	0	0	0	1
Autarquia Águas do Pantanal	16	0	0	2	0	7	1	26
Ouvidoria Municipal de Cáceres	0	0	0	0	0	0	1	1
Procuradoria Geral de Cáceres	1	0	0	0	0	1	1	3
Gabinete do Prefeito	2	0	0	0	0	2	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>353</b>	<b>9</b>	<b>531</b>

## TAXA DE RESPOSTA

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



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 531 (quinhentos e trinta e um) demandas registradas e encaminhadas no mês de setembro, **83,80% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **16,19%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

No mês de setembro 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	57	56	1	0	1,75%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	338	258	80	0	23,67%
Secretaria de Fazenda	85	84	1	0	1,18%
Secretaria da Educação	3	2	1	0	33,33%
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	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Turismo e Cultura	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	2	1	1	0	50,00%
Secretaria de Administração	4	4	0	0	0,00%
Secretaria de Finanças	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento	1	1	0	0	0,00%
Autarquia Águas do Pantanal	26	25	1	0	3,85%
Ouvidoria Municipal de Cáceres	1	1	0	0	0,00%
Procuradoria Geral de Cáceres	3	3	0	0	0,00%
Gabinete do Prefeito	4	4	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>531</b>	<b>445</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>16,19%</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 52,35% 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 12,24% 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 - Setembro 2021		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	278	52,35%
Outros	65	12,24%
Caminhão Pipa	15	2,82%
Trânsito e Vias	14	2,64%
Conduta de Funcionários	13	2,45%
Limpeza em terreno baldio	11	2,07%
Limpeza urbana	8	1,51%
Vazamento de água	8	1,51%
Patrolamento/Cascalhamento	7	1,32%
Postos de Saúde	6	1,13%
Fossa	5	0,94%
Transporte Público	5	0,94%
Descarte irregular de lixo	5	0,94%
Esgoto	5	0,94%
Estacionamento irregular	4	0,75%
Falta de Água	4	0,75%
Obstrução de rua	4	0,75%
Coleta de Lixo Comum	4	0,75%
Bueiro	4	0,75%
Vacinas	4	0,75%
Calçadas	3	0,56%
Lombadas	3	0,56%
Poluição Sonora	3	0,56%
Educação	3	0,56%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	3	0,56%
IPTU	3	0,56%
Obstrução de passeio público	2	0,38%
Asfalto	2	0,38%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	7	1,32%
Buraco	2	0,38%
COVID-19	2	0,38%



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



Meio Ambiente	3	0,56%
Condição sanitária irregular	2	0,38%
Falta de materiais em Posto de Saúde	2	0,38%
Concurso/Seletivo	1	0,19%
Mato alto	1	0,19%
Poluição Ambiental	1	0,19%
Creches e Escolas	1	0,19%
Queimada irregular	1	0,19%
Placas de sinalização	1	0,19%
Estabelecimento irregular	1	0,19%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	1	0,19%
Saúde	1	0,19%
Demora em processo	1	0,19%
Demora em marcar consulta / procedimento	1	0,19%
Construção Irregular	1	0,19%
Desorganização	1	0,19%
Fiscalização de Obras	1	0,19%
Falta de medicação	1	0,19%
Invasão de área pública	1	0,19%
Limpeza e Conservação	1	0,19%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	1	0,19%
Médicos	1	0,19%
Coleta pesada	1	0,19%
Entulho em via pública	1	0,19%
Escoamento de água servida	1	0,19%
<b>TOTAL</b>	<b>531</b>	<b>100,00%</b>





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: B65B-C800-EEA4-FD33

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 08/10/2021 16:39:32 (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/B65B-C800-EEA4-FD33>