



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

OUTUBRO/2021





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Relatório das manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Municipal de Cáceres no mês de outubro de 2021. Relaciona os órgãos mais acionados, enumera as principais manifestações por assunto apresentadas pela população.

ELIENE LIBERATO DIAS
Prefeita Municipal de Cáceres

ROBSON MÁXIMO DA COSTA
Controlador Geral do Município

Cáceres – MT, novembro 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 outubro 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 outubro de 2021, foi registrado um total de 445 (quatrocentos e quarenta 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
Out.	Quant.	273	7	92	0	17	56	445
	% do Total	61,35%	1,57%	20,67%	0,00%	3,82%	12,58%	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 61,35% das demandas recebidas.

TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 68,99% do total de registros. As **reclamações** corresponderam a 15,06% dos registros; e as **denúncias** a 11,01%; os **elogios** 1,57%; as **sugestões** 1,57%, e os **pedidos de informação** corresponderam a 1,35%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 0,45%.

Tabela 2 – Comparativo das demandas									
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Out.	Quant	67	6	7	49	7	307	2	445
	% do Total	15,06%	1,35%	1,57%	11,01%	1,57%	68,99%	0,45%	100%



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



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	28	3	3	7	4	5	0	50
Secretaria de Infraestrutura e Logística	16	1	1	1	2	277	0	298
Secretaria de Fazenda	9	1	2	36	1	19	2	70
Secretaria da Educação	1	0	0	1	0	0	0	2
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	1	0	0	1	0	0	0	2
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaria de Assistência Social	0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria de Administração	1	0	0	1	0	0	0	2
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento	3	0	0	0	0	0	0	3
Secretaria de Planejamento	0	0	0	0	0	1	0	1
Autarquia Águas do Pantanal	7	0	1	0	0	3	0	11
Ouvidoria Municipal de Cáceres	0	0	0	0	0	1	0	1
Gabinete do Prefeito	1	0	0	1	0	0	0	2
TOTAL	67	6	7	49	7	307	2	445

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
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



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 445 (quatrocentos e quarenta e cinco) demandas registradas e encaminhadas no mês de outubro, **78,20% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **21,80%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

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

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – Outubro 2021					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	50	41	9	0	18,00%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	298	218	80	0	26,85%
Secretaria de Fazenda	70	67	3	0	4,29%
Secretaria da Educação	2	1	1	0	50,00%
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	2	1	1	0	50,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Assistência Social	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Administração	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Agricultura e Desenvolvimento	3	2	1	0	33,33%
Secretaria de Planejamento	1	1	0	0	0,00%
Autorarquia Águas do Pantanal	11	10	1	0	9,09%
Ouvidoria Municipal de Cáceres	1	1	0	0	0,00%
Gabinete do Prefeito	2	1	1	0	50,00%
TOTAL	445	348	97	0	21,80%



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “iluminação e energia”, apresentando 50,34% 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 10,56% 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 - Outubro 2021		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Iluminação e Energia	224	50,34%
Outros	47	10,56%
Trânsito e Vias	16	3,60%
Limpeza urbana	12	2,70%
Conduta de Funcionários	10	2,25%
Postos de Saúde	9	2,02%
Patrolamento/Cascalhamento	9	2,02%
Poda de árvores de rua	8	1,80%
Limpeza em terreno baldio	8	1,80%
COVID-19	7	1,57%
Alagamento	8	1,80%
Caminhão Pipa	7	1,57%
Bueiro	6	1,35%
Descarte irregular de lixo	6	1,35%
Escoamento de água servida	5	1,12%
Buraco	5	1,12%
Poluição Sonora	5	1,12%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	3	0,67%
Demora em marcar consulta / procedimento	3	0,67%
Serviço mal feito	3	0,67%
Estabelecimento irregular	3	0,67%
Lombadas	3	0,67%
Falta de Água	3	0,67%
Obstrução de rua	2	0,45%
Fiscalização de Obras	2	0,45%
Falta de medicação	2	0,45%
Mercadorias vencidas	2	0,45%
Demora em processo	2	0,45%
Entulho em via pública	2	0,45%
Criação de animais	2	0,45%
Vazamento de água	2	0,45%
Semáforos	2	0,45%
Saúde	1	0,22%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	3	0,67%



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Falta de materiais em Posto de Saúde	1	0,22%
Invasão de área pública	1	0,22%
Foco de dengue	1	0,22%
Condição sanitária irregular	1	0,22%
Vacinas	1	0,22%
Acessibilidade para deficientes	1	0,22%
Asfalto	1	0,22%
Calçadas	1	0,22%
Maus tratos a animais	1	0,22%
Faixa de pedestre	1	0,22%
Queimada irregular	1	0,22%
Placas de sinalização	1	0,22%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	1	0,22%
TOTAL	445	100%

MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA
Ouvidora Geral do Município





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 2A7F-29B8-3190-3C27

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 10/11/2021 14:18:32 (GMT-04:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ ROBSON MAXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 11/11/2021 08:32:27 (GMT-04:00)
Papel: Assinante
Emitido por: AC ONLINE RFB v5 << AC Secretaria da Receita Federal do Brasil v4 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://caceres.1doc.com.br/verificacao/2A7F-29B8-3190-3C27>