



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



**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**NOVEMBRO/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 novembro 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 novembro 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 novembro de 2021, foi registrado um total de 318 (trezentos e dezoito) manifestações recebidas através desta Ouvidoria.

Tabela 1 – Meio de entrada das demandas								
MÊS		TIPO						
		WhatsApp	Patrulha Cidadã	Telefone	E-mail	Presencial	Site	Total
Nov.	Quant.	193	3	68	0	6	48	318
	% do Total	60,69%	0,94%	21,38%	0,00%	1,89%	15,09%	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 60,69% das demandas recebidas.

## TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 38,99% do total de registros. As **reclamações** corresponderam a 28,93% dos registros; e as **denúncias** a 26,10%; os **elogios** 0,00%; as **sugestões** 1,26%, e os **pedidos de informação** corresponderam a 1,89%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 2,83%.

Tabela 2 – Comparativo das demandas									
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Nov.	Quant	92	6	4	83	0	124	9	318
	% do Total	28,93%	1,89%	1,26%	26,10%	0,00%	38,99%	2,83%	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:

Tabela 3 – Quantitativo e tipo de demandas por órgão – Novembro 2021								
ORGÃO	TIPO							Total
	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Secretaria da Saúde	21	3	0	19	0	0	0	43
Secretaria de Infraestrutura e Logística	43	0	1	0	0	111	1	156
Secretaria de Fazenda	10	2	2	60	0	4	2	80
Secretaria da Educação	5	0	0	2	0	1	1	9
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	0	0	0	2	0	1	0	3
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	1	0	0	0	0	0	0	1
Secretaria de Assistência Social	3	0	0	0	0	0	0	3
Secretaria de Esporte e Lazer	1	0	0	0	0	3	0	4
Secretaria de Administração	1	0	0	0	0	0	1	2
Secretaria de Finanças	0	0	0	0	0	0	2	2
Autarquia Águas do Pantanal	5	1	0	0	0	4	0	10
Ouvidoria Municipal de Cáceres	0	0	0	0	0	0	1	1
Controladoria Geral do Município	0	0	0	0	0	0	1	1
Procuradoria Geral de Cáceres	1	0	0	0	0	0	0	1
Gabinete do Prefeito	1	0	1	0	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>83</b>	<b>0</b>	<b>124</b>	<b>9</b>	<b>318</b>



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



## 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 318 (trezentos e dezoito) demandas registradas e encaminhadas no mês de novembro, **96,22% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **3,77%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

No mês de novembro duas demandas foram classificadas como improcedente, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – Novembro 2021					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	43	37	6	0	13,95%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	156	154	2	1	1,28%
Secretaria de Fazenda	80	80	0	0	0,00%
Secretaria da Educação	9	9	0	0	0,00%
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	3	1	2	0	66,67%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Assistência Social	3	3	0	0	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	4	4	0	0	0,00%
Secretaria de Administração	2	2	0	0	0,00%
Secretaria de Finanças	2	2	0	0	0,00%
Autarquia Águas do Pantanal	10	9	1	0	10,00%
Ouvidoria Municipal de Cáceres	1	1	0	1	0,00%
Controladoria Geral do Município	1	1	0	0	0,00%
Procuradoria Geral de Cáceres	1	0	1	0	100,00%
Gabinete do Prefeito	2	2	0	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>306</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>3,77%</b>





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



## DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “outros”, apresentando 19,81% do total, trata-se de pedidos que não estão elencados na lista de assuntos do sistema. O segundo assunto mais informado foi “iluminação e energia”, onde a população solicita a troca de lâmpadas queimadas nos postes, apresentando 12,58% do total. Os dados correspondentes a todos os assuntos informados este mês estão apresentados na tabela a seguir:

<b>Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - Novembro 2021</b>		
<b>ASSUNTO</b>	<b>Quant.</b>	<b>% do Total</b>
Outros	63	19,81%
Iluminação e Energia	40	12,58%
Limpeza urbana	23	7,23%
Limpeza em terreno baldio	21	6,60%
Buraco	17	5,35%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	14	4,40%
Limpeza e Conservação	13	4,09%
Patrolamento/Cascalhamento	10	3,14%
Alagamento	11	3,46%
Bueiro	8	2,52%
Trânsito e Vias	8	2,52%
Creches e Escolas	7	2,20%
Fossa	7	2,20%
Condição sanitária irregular	5	1,57%
Descarte irregular de lixo	4	1,26%
Estacionamento irregular	3	0,94%
Poda de árvores de rua	3	0,94%
Mercadorias vencidas	3	0,94%
Caminhão Pipa	3	0,94%
Asfalto	3	0,94%
Coleta de Lixo Comum	3	0,94%
Calçadas	3	0,94%
Mato alto	2	0,63%
Placas de sinalização	2	0,63%
Esgoto	2	0,63%
Fiscalização de Obras	2	0,63%
Conduta de Funcionários	2	0,63%
Estabelecimento irregular	2	0,63%
Falta de medicação	2	0,63%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	2	0,63%
Demora em processo	2	0,63%
Vacinas	2	0,63%
Criação de animais	2	0,63%
Vazamento de água	2	0,63%



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



IPTU	1	0,31%
Meio Ambiente	1	0,31%
Assistência Social	1	0,31%
Poluição Ambiental	1	0,31%
Imóvel abandonado	1	0,31%
Saúde	1	0,31%
Demora em marcar consulta / procedimento	1	0,31%
Falta de materiais em Posto de Saúde	1	0,31%
Estabelecimento sem nota fiscal	1	0,31%
Obstrução de passeio público	1	0,31%
Postos de Saúde	1	0,31%
Desorganização	1	0,31%
Poluição Sonora	1	0,31%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	9	2,83%
<b>TOTAL</b>	<b>318</b>	<b>100%</b>

MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA  
Ouvidora Geral do Município





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: EADE-4CDF-5A64-0017

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 10/12/2021 17:12:40 (GMT-04:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ ROBSON MAXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 13/12/2021 08:14:38 (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/EADE-4CDF-5A64-0017>