



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



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

DEZEMBRO/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 dezembro 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, Janeiro de 2022.

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 dezembro 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 dezembro de 2021, foi registrado um total de 330 (trezentos e trinta) manifestações recebidas através desta Ouvidoria.

Tabela 1 – Meio de entrada das demandas								
MÊS		TIPO						
		WhatsApp	Patrulha Cidadã	Telefone	E-mail	Presencial	Site	Total
Dez.	Quant.	215	5	52	5	11	42	330
	% do Total	65,15%	1,52%	15,76%	1,52%	3,33%	12,73%	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 65,15% das demandas recebidas.

TIPOLOGIAS

As **solicitações** lideraram a lista das principais manifestações dos Cacerenses, com 34,24% do total de registros. As **reclamações** corresponderam a 32,42% dos registros; e as **denúncias** a 29,09%; os **elogios** 1,82%; os **pedidos de informação** 1,82%, e as **sugestões** corresponderam a 0%. Pedido de **Lei de Acesso à Informação- LAI** correspondem a 0,61%.

Tabela 2 – Comparativo das demandas									
MÊS		TIPO							
		Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Dez.	Quant	107	6	0	96	6	113	2	330
	% do Total	32,42%	1,82%	0,00%	29,09%	1,82%	34,24%	0,61%	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 – Dezembro 2021								
ORGÃO	TIPO							Total
	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Secretaria da Saúde	26	2	0	10	3	4	1	46
Secretaria de Infraestrutura e Logística	42	0	0	1	2	88	0	133
Secretaria de Fazenda	20	1	0	72	0	10	1	104
Secretaria da Educação	1	0	0	2	0	1	0	4
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaria de Assistência Social	2	1	0	5	0	1	0	9
Secretaria de Turismo e Cultura	0	1	0	0	0	0	0	1
Secretaria de Esporte e Lazer	2	0	0	0	0	5	0	7
Secretaria de Administração	2	1	0	0	0	0	0	3
Autarquia Águas do Pantanal	11	0	0	1	0	2	0	14
Procuradoria Geral de Cáceres	1	0	0	1	0	0	0	2
Gabinete do Prefeito	0	0	0	2	1	2	0	5
TOTAL	107	6	0	96	6	113	2	330

TAXA DE RESPOSTA

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





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 330 (trezentos e trinta) demandas registradas e encaminhadas no mês de dezembro, **96,96% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **3,03%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

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

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – Dezembro 2021					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas não respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria da Saúde	46	43	3	0	6,52%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	133	132	1	0	0,75%
Secretaria de Fazenda	104	104	0	0	0,00%
Secretaria da Educação	4	3	1	0	25,00%
Secretaria de Saneamento e Meio Ambiente	1	1	0	0	0,00%
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Assistência Social	9	9	0	0	0,00%
Secretaria de Turismo e Cultura	1	1	0	0	0,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	7	6	1	0	14,29%
Secretaria de Administração	3	2	1	0	33,33%
Autorarquia Águas do Pantanal	14	13	1	0	7,14%
Procuradoria Geral de Cáceres	2	2	0	0	0,00%
Gabinete do Prefeito	5	3	2	0	40,00%
TOTAL	330	320	10	0	3,03%

DEMANDAS

O assunto mais recorrente das manifestações foi “outros”, apresentando 21,82% do total, trata-se de pedidos que não estão elencados na lista de assuntos do sistema. O segundo assunto mais informado foi “limpeza em terreno baldio”,



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



onde a população denuncia lotes que estão em desacordo com o Código de Obras e Posturas Municipal, apresentando 9,70% 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 - Dezembro 2021		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Outros	72	21,82%
Limpeza em terreno baldio	32	9,70%
Iluminação e Energia	21	6,36%
Limpeza urbana	17	5,15%
Alagamento	16	4,85%
Limpeza e Conservação	13	3,94%
Conduta de Funcionários	12	3,64%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	12	3,64%
Buraco	10	3,03%
Descarte irregular de lixo	10	3,03%
Patrolamento/Cascalhamento	8	2,42%
Trânsito e Vias	8	2,42%
Mato alto	7	2,12%
Poluição Sonora	6	1,82%
Bueiro	7	2,12%
Serviço mal feito	5	1,52%
Postos de Saúde	5	1,52%
Asfalto	5	1,52%
Poda de árvores de rua	4	1,21%
Coleta de Lixo Comum	4	1,21%
Calçadas	3	0,91%
Estacionamento irregular	3	0,91%
Programas Sociais	3	0,91%
Estabelecimento irregular	3	0,91%
Fiscalização de Obras	3	0,91%
Imóvel abandonado	3	0,91%
Demora em processo	3	0,91%
Foco de dengue	4	1,21%
Assistência Social	2	0,61%
Lombadas	2	0,61%
Placas de sinalização	2	0,61%
Saúde	2	0,61%
Demora em marcar consulta / procedimento	2	0,61%
COVID-19	2	0,61%
Fossa	1	0,30%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	2	0,61%
Criação de animais	1	0,30%
Maus tratos a animais	1	0,30%
Faixa de pedestre	1	0,30%
Vazamento de água	1	0,30%
Educação	1	0,30%





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



IPTU	1	0,30%
Condição sanitária irregular	1	0,30%
Falta de Higiene	1	0,30%
Falta de materiais em Posto de Saúde	1	0,30%
Ocupação irregular de área pública	1	0,30%
Falta de medicação	1	0,30%
Desorganização	1	0,30%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	1	0,30%
Médicos	1	0,30%
Escoamento de água servida	1	0,30%
Coleta pesada	1	0,30%
TOTAL	330	100%

MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA
Ouvidora Geral do Município





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 44B5-634C-AD9E-44FC

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 11/01/2022 15:42:25 (GMT-04:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ ROBSON MAXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 12/01/2022 07:53:10 (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/44B5-634C-AD9E-44FC>