



CGM

CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO.

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES – RMA JANEIRO/2022 OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – OGM

PREFEITURA DE CÁCERES



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

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES – RMA JANEIRO/2022

O Relatório Mensal de Atividades da Ouvidoria Geral do Município – RMA/OGM, apresenta as manifestações recebidas e encaminhadas no mês de janeiro de 2022, relaciona os órgãos mais acionados, enumera as principais manifestações por assunto apresentadas pela população.

No mês de janeiro de 2022, foi registrado um total de 351 (trezentos e cinquenta e um) manifestações recebidas pela OGM.

1 MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ENTRADA

O contato entre o usuário de serviço público e a OGM ocorre de diferentes formas, sendo via WhastsApp, telefone, presencial, site da Prefeitura Municipal, E-mail, APP Patrulha Cidadã, permitindo o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação (Serviço de Informação ao Cidadão – SIC).

A Tabela abaixo ilustra o número de manifestações registradas pela OGM, por canal de entrada.

MÊS		TIPO						Total
		WhatsApp	Patrulha Cidadã	Telefone	E-mail	Presencial	Site	
Jan.	Quant.	223	3	69	4	5	47	351
	% do Total	63,53%	0,85%	19,66%	1,14%	1,42%	13,39%	100 %

O aplicativo de telefone, WhatsApp, apresentou-se como sendo o mais utilizado pela população cacerense na realização de suas manifestações, representando assim o percentual de 63,53% das demandas recebidas.

2 MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

A Tabela abaixo ilustra o número de manifestações registradas pela OGM, por tipologia. As solicitações lideraram a lista das principais manifestações, com 38,75% do total de registros.





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

Tabela 2 – Comparativo das demandas por tipologia									
MÊS		TIPO							Total
		Reclamação	Consulta	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	Pedidos - LAI ⁽¹⁾	
Jan.	Quant	82	5	5	106	12	136	5	351
	% do Total	23,36%	1,42%	1,42%	30,20%	3,42%	38,75%	1,42%	100%

⁽¹⁾LAI – Lei de Acesso à Informação

3 ÓRGÃOS ACIONADOS

A Tabela abaixo ilustra as manifestações registradas pela OGM e encaminhadas aos órgãos de competência, por tipo de demandas.

Tabela 3 – Quantitativo e tipo de demandas por órgão – Janeiro 2022								
ORGÃO	TIPO							Total
	Recl.	Consulta	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	
Secretaria de Saúde	34	3	1	14	3	1	0	56
Secretaria de Infraestrutura e Logística	24	1	1	0	8	112	2	148
Secretaria de Fazenda	9	1	1	84	1	14	1	111
Secretaria da Educação	2	0	0	3	0	2	0	7
Secretaria de San. e Meio Ambiente	0	0	0	3	0	0	0	3
Secretaria Esp. de Assuntos Estratégicos	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaria de Assistência Social	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Turismo e Cultura	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	4	0	4
Secretaria de Administração	5	0	0	0	0	1	0	6
Secretaria de Finanças	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Agricultura	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Planejamento	0	0	0	0	0	0	0	0
Controladoria Geral do Município	0	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	0	0	0	0	0
Assessoria Técnica I	0	0	0	0	0	0	2	2
Gabinete da Prefeita	2	0	1	1	0	0	0	4
Previ Cáceres	0	0	0	0	0	0	0	0
Autarquia Águas do Pantanal	6	0	1	0	0	2	0	9
TOTAL	82	5	5	106	12	136	5	351

Assinado por 2 pessoas: MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA e ROBSON MAXIMO DA COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://caceres.1doc.com.br/verificacao/CC1E-BAEE-A950-9989> e informe o código CC1E-BAEE-A950-9989





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

4 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 pela OGM. Os dados apresentados abaixo mostram que das 351 (trezentos e cinquenta e um) demandas registradas e encaminhadas no mês de janeiro, **98,54% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **1,46%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

No mês de janeiro nenhuma demanda foi classificada como improcedente, conforme demonstrado na tabela abaixo.

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – Janeiro 2022					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria de Saúde	56	53	3	0	94,64%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	148	146	2	0	98,65%
Secretaria de Fazenda	111	111	0	0	100,00%
Secretaria da Educação	7	7	0	0	100,00%
Secretaria de San. e Meio Ambiente	3	3	0	0	100,00%
Secretaria Esp. de Assuntos Estratégicos	1	1	0	0	100,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	4	4	0	0	100,00%
Secretaria de Administração	6	6	0	0	100,00%
Assessoria Técnica I	2	2	0	0	100,00%
Gabinete da Prefeita	4	4	0	0	100,00%
Autarquia Águas do Pantanal	9	9	0	0	100,00%
TOTAL	342	337	5	0	98,54%

5 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

O assunto mais recorrente das manifestações foi “limpeza em terreno baldio”, apresentando 13,11% do total, onde a população denuncia lotes que estão em desacordo com o Código de Obras e Posturas Municipal. Os dados correspondentes a todos os assuntos informados este mês estão apresentados na tabela a seguir.

Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - Janeiro 2022		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Limpeza em terreno baldio	46	13,11%
Limpeza urbana	40	11,40%





ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - OGM

Patrulamento/Cascalhamento	24	6,84%
Buraco	18	5,13%
Conduta de Funcionários	15	4,27%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	16	4,56%
COVID-19	15	4,27%
Outros	8	2,28%
Limpeza e Conservação	9	2,56%
Mato alto	8	2,28%
Fiscalização de Obras	8	2,28%
Iluminação e Energia	8	2,28%
Asfalto	9	2,56%
Alagamento	7	1,99%
Atendimento Telefônico	7	1,99%
Serviço mal feito	6	1,71%
Poda de árvores de rua	6	1,71%
Descarte irregular de lixo	6	1,71%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	5	1,42%
Fossa	5	1,42%
Saúde	5	1,42%
Imóvel abandonado	5	1,42%
Postos de Saúde	5	1,42%
Trânsito e Vias	5	1,42%
Bueiro	5	1,42%
Maus tratos a animais	4	1,14%
Atendimento Presencial	4	1,14%
Criação de animais	3	0,85%
Urbanismo e Infraestrutura	3	0,85%
Recursos Humanos	3	0,85%
Demora em marcar consulta / procedimento	3	0,85%
Vacinas	3	0,85%
Coleta de Lixo Comum	3	0,85%
Calçadas	3	0,85%
Queimada irregular	2	0,57%
Educação	2	0,57%
Poluição Sonora	2	0,57%
Estabelecimento irregular	3	0,85%
IPTU	2	0,57%
Invasão de área pública	2	0,57%
Demora em processo	2	0,57%
Escoamento de água servida	2	0,57%
Placas de sinalização	1	0,28%
Semáforos	1	0,28%
Caminhão Pipa	1	0,28%
Creches e Escolas	1	0,28%
Transporte Público	1	0,28%
Falta de vagas	1	0,28%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	1	0,28%
Demora em Obra Pública	1	0,28%
Falta de Água	1	0,28%
Condição sanitária irregular	1	0,28%





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

Falta de Higiene	1	0,28%
Foco de dengue	1	0,28%
Coleta pesada	1	0,28%
Entulho em via pública	1	0,28%
TOTAL	351	100,00%

É o relatório, à consideração superior.

(assinado digitalmente)

MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA
Ouvidora Geral do Município

De acordo.

(assinado digitalmente)

ROBSON MÁXIMO DA COSTA
Controlador Geral do Município





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: CC1E-BAEE-A950-9989

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 11/02/2022 11:29:21 (GMT-04:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ ROBSON MAXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 11/02/2022 14:09:27 (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/CC1E-BAEE-A950-9989>