



CGM

CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO.

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES – RMA FEVEREIRO/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 FEVEREIRO/2022

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

No mês de fevereiro de 2022, foi registrado um total de 307 (trezentos e sete) 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.

Tabela 1 – Meio de entrada das demandas								
MÊS		TIPO						
		WhatsApp	Patrulha Cidadã	Telefone	E-mail	Presencial	Site	Total
Jan.	Quant.	184	1	64	0	9	49	307
	% do Total	59,93%	0,33%	20,85%	0,00%	2,93%	15,96%	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 59,93% das demandas recebidas.

2 MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA

A Tabela abaixo ilustra o número de manifestações registradas pela OGM, por tipologia. As reclamações lideraram a lista das principais manifestações, com 34,20% 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							
		Reclamação	Consulta	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	Pedidos - LAI⁽¹⁾	Total
Jan.	Quant	105	4	2	94	4	95	3	307
	% do Total	34,20%	1,30%	0,65%	30,62%	1,30%	30,94%	0,98%	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 – Fevereiro 2022								
ÓRGÃO	TIPO							
	Recl.	Consulta	Sugestão	Denúncia	Elogio	Solicitação	LAI	Total
Secretaria de Saúde	29	3	0	5	3	1	1	42
Secretaria de Infraestrutura e Logística	36	0	1	1	0	80	0	118
Secretaria de Fazenda	7	0	1	78	0	6	0	92
Secretaria da Educação	18	1	0	5	0	2	0	26
Secretaria de San. e Meio Ambiente	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaria Esp. de Assuntos Estratégicos	0	0	0	1	0	2	0	3
Secretaria de Assistência Social	0	0	0	2	0	0	0	2
Secretaria de Turismo e Cultura	1	0	0	0	0	0	1	2
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	2	0	2
Secretaria de Administração	1	0	0	0	0	0	0	1
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	0	0
Gabinete da Prefeita	1	0	0	1	0	0	0	2
Previ Cáceres	0	0	0	0	0	0	0	0
Autarquia Águas do Pantanal	12	0	0	0	1	2	1	16
TOTAL	105	4	2	94	4	95	3	307

Assinado por 2 pessoas: MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA e ROBSON MÁXIMO DA COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://caceres.1doc.com.br/verificacao/DB82-2709-74F7-36DB> e informe o código DB82-2709-74F7-36DB





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 307 (trezentos e sete) demandas registradas e encaminhadas no mês de fevereiro, **97,39% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **2,61%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

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

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – Fevereiro 2022					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria de Saúde	42	37	5	0	88,10%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	118	117	1	0	99,15%
Secretaria de Fazenda	92	92	0	0	100,00%
Secretaria da Educação	26	26	0	0	100,00%
Secretaria de San. e Meio Ambiente	1	0	1	0	0,00%
Secretaria Esp. de Assuntos Estratégicos	3	3	0	0	100,00%
Secretaria de Assistência Social	2	2	0	0	100,00%
Secretaria de Turismo e Cultura	2	2	0	0	100,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	2	2	0	0	100,00%
Secretaria de Administração	1	1	0	0	100,00%
Gabinete do Prefeito	2	1	1	0	50,00%
Autarquia Águas do Pantanal	16	16	0	0	100,00%
TOTAL	307	299	8	0	97,39%

5 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

O assunto mais recorrente das manifestações foi “limpeza em terreno baldio”, apresentando 14,33% 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 - Fevereiro 2022		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Limpeza em terreno baldio	44	14,33%





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

Limpeza urbana	27	8,79%
Buraco	21	6,84%
Outros	17	5,54%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	17	5,54%
Creches e Escolas	12	3,91%
Bueiro	12	3,91%
Atendimento Telefônico	11	3,58%
Asfalto	10	3,26%
Iluminação e Energia	10	3,26%
Alagamento	9	2,93%
Conduta de Funcionários	8	2,61%
Coleta de Lixo Comum	7	2,28%
Concurso/Seletivo	7	2,28%
Educação	7	2,28%
Patrolamento/Cascalhamento	6	1,95%
Fossa	5	1,63%
Serviço mal prestado ou não executado	5	1,63%
Trânsito e Vias	4	1,30%
Mato alto	4	1,30%
Demora em marcar consulta / procedimento	4	1,30%
Postos de Saúde	3	0,98%
Escoamento de água servida	3	0,98%
Esgoto	3	0,98%
Estabelecimento irregular	3	0,98%
Saúde	3	0,98%
Fiscalização de Obras	3	0,98%
Vacinas	2	0,65%
Obstrução de passeio público	2	0,65%
COVID-19	2	0,65%
Assistência Social	2	0,65%
Poluição Ambiental	2	0,65%
Poluição Sonora	2	0,65%
Urbanismo e Infraestrutura	2	0,65%
Imóvel abandonado	2	0,65%
Falta de materiais em Posto de Saúde	2	0,65%
Foco de dengue	2	0,65%
Limpeza e Conservação	2	0,65%
Entulho em via pública	1	0,33%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	3	0,98%
Maus tratos a animais	1	0,33%
Calçadas	1	0,33%
Semáforos	1	0,33%
Criação de animais	1	0,33%
Professores	1	0,33%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	1	0,33%
Transporte irregular	1	0,33%
Falta de Água	1	0,33%
Transporte escolar	1	0,33%

Assinado por 2 pessoas: MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA e ROBSON MÁXIMO DA COSTA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://caceres.1doc.com.br/verificacao/DB82-2709-74F7-36DB> e informe o código DB82-2709-74F7-36DB





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

Programas Sociais	1	0,33%
Condição sanitária irregular	1	0,33%
Mercadorias vencidas	1	0,33%
Demora em processo	1	0,33%
Falta de medicação	1	0,33%
Médicos	1	0,33%
Descarte irregular de lixo	1	0,33%
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: DB82-2709-74F7-36DB

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 10/03/2022 17:30:07 (GMT-04:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ ROBSON MÁXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 11/03/2022 11:06:17 (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/DB82-2709-74F7-36DB>