



# CGM

CONTROLADORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO.

## RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES – RMA MARÇO/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 MARÇO/2022**

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

No mês de março de 2022, foi registrado um total de 241 (duzentos e quarenta 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 aplicativo WhastsApp, telefone, presencial, site da Prefeitura Municipal e E-mail, 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					
		WhatsApp	Telefone	E-mail	Presencial	Site	Total
Fev.	Quant.	135	66	1	11	28	<b>241</b>
	% do Total	56,02%	27,39%	0,41%	4,56%	11,62%	<b>100,00%</b>

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 56,02% 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 45,64% 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	Pedidos - LAI <sup>(1)</sup>	Total
Fev.	Quant	110	6	5	117	2	1	241
	% do Total	45,64%	2,49%	2,07%	48,55%	0,83%	0,41%	100,00%

<sup>(1)</sup>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 – Março 2022							
ÓRGÃO	TIPO						
	Reclamação	Consulta	Sugestão	Denúncia	Elogio	LAI	Total
Secretaria de Saúde	27	2	0	9	0	38	27
Secretaria de Infraestrutura e Logística	33	1	0	1	1	36	33
Secretaria de Fazenda	16	1	4	100	0	121	16
Secretaria da Educação	9	0	0	3	0	12	9
Secretaria de San. e Meio Ambiente	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Esp. de Assuntos Estratégicos	0	0	0	1	0	1	0
Secretaria de Assistência Social	0	0	0	1	1	2	0
Secretaria de Turismo e Cultura	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Esporte e Lazer	2	0	0	0	0	2	2
Secretaria de Administração	4	1	0	0	0	5	4
Secretaria de Finanças	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Agricultura	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Planejamento	0	1	0	0	0	1	0
Controladoria Geral do Município	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria Geral do Município	1	0	0	0	0	0	1
Assessoria Técnica I	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete da Prefeita	0	0	0	2	0	0	2
Previ Cáceres	0	0	0	0	0	0	0
Autarquia Águas do Pantanal	18	0	1	0	0	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>117</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>241</b>

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/2776-02D3-EC4B-C632> e informe o código 2776-02D3-EC4B-C632





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 241 (duzentos e quarenta e uma) demandas registradas e encaminhadas no mês de março, **96,27% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **3,73%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

No mês de março uma demanda foi classificada como improcedente, conforme demonstrado na tabela abaixo.

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – Março 2022					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria de Saúde	38	34	4	0	89,47%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	36	36	0	1	100,00%
Secretaria de Fazenda	121	119	2	0	98,35%
Secretaria da Educação	12	10	2	0	83,33%
Secretaria Esp. de Assuntos Estratégicos	1	1	0	0	100,00%
Secretaria de Assistência Social	2	2	0	0	100,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	2	2	0	0	100,00%
Secretaria de Administração	5	5	0	0	100,00%
Secretaria de Planejamento	1	1	0	0	100,00%
Procuradoria Geral de Cáceres	1	1	0	0	100,00%
Gabinete do Prefeito	2	1	1	0	50,00%
Autarquia Águas do Pantanal	20	20	0	0	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>232</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>96,27%</b>

#### 5 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

O assunto mais recorrente das manifestações foi “limpeza em terreno baldio”, apresentando 21,99% 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.





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

Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - Março 2022		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Limpeza em terreno baldio	53	21,99%
Outros	14	5,81%
Serviço mal Prestado	21	8,71%
Protocolo não atendido/respondido	16	6,64%
Conduta de Funcionários	13	5,39%
Trânsito e Vias	12	4,98%
Descarte irregular de lixo	11	4,56%
Atendimento Telefônico	9	3,73%
Escoamento de água servida	6	2,49%
Mato alto	6	2,49%
Recursos Humanos	5	2,07%
Demora em marcar consulta / procedimento	4	1,66%
Postos de Saúde	4	1,66%
Poluição Sonora	4	1,66%
Fiscalização de Obras	3	1,24%
Imóvel abandonado	3	1,24%
Médicos	3	1,24%
Vacinas	3	1,24%
Coleta de Lixo Comum	3	1,24%
Obstrução de rua	4	1,66%
Demora em Obra Pública	2	0,83%
Atendimento Presencial	2	0,83%
Esgoto	2	0,83%
Creches e Escolas	2	0,83%
Falta de medicação	2	0,83%
Foco de dengue	2	0,83%
Concurso/Seletivo	2	0,83%
Demora em processo	2	0,83%
COVID-19	2	0,83%
Desorganização	2	0,83%
Fossa	2	0,83%
Criação de animais	2	0,83%
Calçadas	2	0,83%
IPTU	2	0,83%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	2	0,83%
Meio Ambiente	1	0,41%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	1	0,41%
Saúde	1	0,41%
Patrolamento/Cascalhamento	1	0,41%
Educação	1	0,41%
Merenda	1	0,41%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	1	0,41%
Obstrução de passeio público	1	0,41%
Condição sanitária irregular	1	0,41%
Iluminação e Energia	1	0,41%
Asfalto	1	0,41%
Buraco	1	0,41%
Falta de Água	1	0,41%

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/2776-02D3-EC4B-C632> e informe o código 2776-02D3-EC4B-C632





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

Limpeza urbana	1	0,41%
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>100,00%</b>

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: 2776-02D3-EC4B-C632

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 12/04/2022 11:12:12 (GMT-04:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ ROBSON MÁXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 13/04/2022 11:17:13 (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/2776-02D3-EC4B-C632>