



# CGM

CONTROLADORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO.

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

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

No mês de abril de 2022, foi registrado um total de 174 (cento e setenta e quatro) 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
abr.	Quant.	100	41	6	3	24	174
	% do Total	57,47%	23,56%	3,45%	1,72%	13,79%	100,00%

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 57,47% 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 53,45% 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	Pedidos - LAI <sup>(1)</sup>	
abr.	Quant	93	8	7	54	9	3	174
	% do Total	53,45%	4,60%	4,02%	31,03%	5,17%	1,72%	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 – Abril 2022							
ORGÃO	TIPO						Total
	Reclamação	Consulta	Sugestão	Denúncia	Elogio	LAI	
Secretaria de Saúde	21	3	2	5	4	0	35
Secretaria de Infraestrutura e Logística	30	2	3	3	2	0	40
Secretaria de Fazenda	10	1	2	43	0	0	56
Secretaria da Educação	15	1	0	0	1	2	19
Secretaria de San. e Meio Ambiente	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria Esp. de Assuntos Estratégicos	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria de Assistência Social	1	0	0	1	1	0	3
Secretaria de Turismo e Cultura	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Administração	4	1	0	0	0	0	5
Secretaria de Finanças	0	0	0	0	0	1	1
Secretaria de Agricultura	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Planejamento	0	0	0	0	0	0	0
Controladoria Geral do Município	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	0	0	0	0
Assessoria Técnica I	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete da Prefeita	0	0	0	0	0	0	0
Previ Cáceres	0	0	0	0	0	0	0
Autarquia Águas do Pantanal	12	0	0	0	1	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>174</b>





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 174 (cento e setenta e quatro) demandas registradas e encaminhadas no mês de abril, **97,70% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **2,3%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

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

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – Abril 2022					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria de Saúde	35	34	1	0	97,14%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	40	38	2	0	95,00%
Secretaria de Fazenda	56	56	0	0	100,00%
Secretaria da Educação	19	19	0	0	100,00%
Secretaria de San. e Meio Ambiente	1	0	1	0	0,00%
Secretaria Esp. de Assuntos Estratégicos	1	1	0	0	100,00%
Secretaria de Assistência Social	3	3	0	0	100,00%
Secretaria de Administração	5	5	0	0	100,00%
Secretaria de Finanças	1	1	0	0	100,00%
Autarquia Águas do Pantanal	13	13	0	0	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>170</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>97,70%</b>

#### 5 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

O assunto mais recorrente das manifestações foi “limpeza em terreno baldio”, apresentando 14,37% 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 - Abril 2022		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Limpeza em terreno baldio	25	14,37%
Outros	15	8,62%
Protocolo não atendido/respondido	16	9,20%





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

Conduta de Funcionários	8	4,60%
Elogio	8	4,60%
Creches e Escolas	7	4,02%
Trânsito e Vias	7	4,02%
Descarte irregular de lixo	5	2,87%
Demora em marcar consulta / procedimento	5	2,87%
Criação de animais	5	2,87%
Saúde	4	2,30%
Atendimento Telefônico	4	2,30%
Coleta de Lixo Comum	4	2,30%
Serviço não Prestado	4	2,30%
Serviço mal Prestado	3	1,72%
Recursos Humanos	3	1,72%
Esgoto	4	2,30%
Transporte escolar	3	1,72%
Poluição Sonora	3	1,72%
Asfalto	3	1,72%
Imóvel abandonado	3	1,72%
Escoamento de água servida	2	1,15%
Concurso/Seletivo	2	1,15%
Estabelecimento irregular	2	1,15%
Postos de Saúde	2	1,15%
Demora em processo	2	1,15%
Iluminação e Energia	2	1,15%
Limpeza e Conservação	2	1,15%
Limpeza urbana	2	1,15%
Invasão de área pública	2	1,15%
Programas Sociais	1	0,57%
Bueiro	1	0,57%
Falta de medicação	1	0,57%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	1	0,57%
COVID-19	1	0,57%
Vacinas	1	0,57%
Desorganização	1	0,57%
Risco de desmoronamento	1	0,57%
IPTU	1	0,57%
Atendimento Presencial	1	0,57%
Bloqueio na via	1	0,57%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	1	0,57%
Fiscalização de Obras	1	0,57%
Maus tratos a animais	1	0,57%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	3	1,72%
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>100,00%</b>





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

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: 226C-8FA9-D296-CA0B

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 10/05/2022 17:25:02 (GMT-04:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ ROBSON MAXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 10/05/2022 17:31:23 (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/226C-8FA9-D296-CA0B>