



CGM

CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO.

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES – RMA MAIO/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 MAIO/2022

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

No mês de maio de 2022, foi registrado um total de 189 (cento e oitenta e nove) 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
mai.	Quant.	105	44	3	13	24	189
	% do Total	55,56%	23,28%	1,59%	6,88%	12,70%	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 55,56% 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 51,32% 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 ⁽¹⁾	Total
mai.	Quant	97	4	5	74	3	6	189
	% do Total	51,32%	2,12%	2,65%	39,15%	1,59%	3,17%	100,00%

⁽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 – Maio 2022							
ORGÃO	TIPO						
	Reclamação	Consulta	Sugestão	Denúncia	Elogio	LAI	Total
Secretaria de Saúde	24	0	1	8	1	0	34
Secretaria de Infraestrutura e Logística	28	1	1	2	0	1	33
Secretaria de Fazenda	9	2	3	57	1	1	73
Secretaria da Educação	12	0	0	0	0	1	13
Secretaria de San. e Meio Ambiente	0	0	0	2	0	1	3
Secretaria Esp. de Assuntos Estratégicos	1	0	0	0	0	0	1
Secretaria de Assistência Social	1	1	0	1	1	0	4
Secretaria de Turismo e Cultura	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Esporte e Lazer	1	0	0	1	0	0	2
Secretaria de Administração	8	0	0	0	0	0	8
Secretaria de Finanças	1	0	0	0	0	1	2
Secretaria de Agricultura	1	0	0	0	0	0	1
Secretaria de Planejamento	0	0	0	0	0	0	0
Controladoria Geral do Município	0	0	0	2	0	0	2
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	11	0	0	1	0	1	13
TOTAL	97	4	5	74	3	6	189

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/8774-49E7-17C7-68BD> e informe o código 8774-49E7-17C7-68BD





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 189 (cento e oitenta e nove) demandas registradas e encaminhadas no mês de maio, **93,65% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **6,35%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

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

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – Maio 2022					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria de Saúde	34	30	4	0	88,24%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	33	30	3	0	90,91%
Secretaria de Fazenda	73	72	1	0	98,63%
Secretaria da Educação	13	13	0	0	100,00%
Secretaria de San. e Meio Ambiente	3	2	1	0	66,67%
Secretaria Esp. de Assuntos Estratégicos	1	1	0	0	100,00%
Secretaria de Assistência Social	4	4	0	0	100,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	2	2	0	0	100,00%
Secretaria de Administração	8	8	0	0	100,00%
Secretaria de Finanças	2	2	0	0	100,00%
Secretaria de Agricultura	1	0	1	0	0,00%
Controladoria Geral do Município	2	2	0	0	100,00%
Autarquia Águas do Pantanal	13	11	2	0	84,62%
TOTAL	189	177	12	0	93,65%

5 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

O assunto mais recorrente das manifestações foi “outros”, apresentando 14,29% do total, trata-se de manifestações em que os assuntos não estão elencadas na lista do sistema. 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 - Maio 2022

ASSUNTO	Quant.	% do Total
Outros	27	14,29%
Limpeza em terreno baldio	24	12,70%
Conduta de Funcionários	16	8,47%
Protocolo não atendido/respondido	14	7,41%
Atendimento Telefônico	5	2,65%
Coleta de Lixo Comum	5	2,65%
Mato alto	4	2,12%
Transporte Público	4	2,12%
Transporte escolar	4	2,12%
Trânsito e Vias	4	2,12%
Criação de animais	4	2,12%
Calçadas	4	2,12%
Esgoto	3	1,59%
Elogio	3	1,59%
Serviço não Prestado	3	1,59%
Imóvel abandonado	3	1,59%
Serviço mal Prestado	3	1,59%
Condição sanitária irregular	3	1,59%
Estabelecimento sem alvará	3	1,59%
Demora em processo	3	1,59%
Limpeza e Conservação	3	1,59%
Lombadas	2	1,06%
Queimada irregular	2	1,06%
Recursos Humanos	3	1,59%
Creches e Escolas	2	1,06%
Saúde	2	1,06%
Demora em marcar consulta / procedimento	2	1,06%
Fossa	2	1,06%
Asfalto	2	1,06%
Estacionamento irregular	2	1,06%
IPTU	2	1,06%
Limpeza urbana	1	0,53%
Atendimento Presencial	1	0,53%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	6	3,17%
Urbanismo e Infraestrutura	1	0,53%
Demora em Obra Pública	1	0,53%
Fiscalização de Obras	1	0,53%
Educação	1	0,53%
Falta de materiais em Posto de Saúde	1	0,53%
Patrolamento/Cascalhamento	1	0,53%
Estabelecimento irregular	1	0,53%
Médicos	1	0,53%
Descarte irregular de lixo	1	0,53%
Vacinas	1	0,53%
Escoamento de água servida	1	0,53%
Segurança	1	0,53%
Obstrução de passeio público	1	0,53%
Risco de desmoroamento	2	1,06%

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/8774-49E7-17C7-68BD> e informe o código 8774-49E7-17C7-68BD





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

Caminhão Pipa	1	0,53%
Desorganização	1	0,53%
Poluição Sonora	1	0,53%
TOTAL	189	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: 8774-49E7-17C7-68BD

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 13/06/2022 11:04:31 (GMT-04:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ ROBSON MÁXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 14/06/2022 10:15:40 (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/8774-49E7-17C7-68BD>