



# CGM

CONTROLADORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO.

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

PREFEITURA DE CACERES



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

**RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES – RMA JUNHO/2022**

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

No mês de junho de 2022, foi registrado um total de 219 (duzentos e dezenove) 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
jun.	Quant.	132	52	1	9	25	<b>219</b>
	% do Total	60,27%	23,74%	0,46%	4,11%	11,42%	<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 60,27% 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 45,66% do total de registros.





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

<b>Tabela 2 – Comparativo das demandas por tipologia</b>								
<b>MÊS</b>		<b>TIPO</b>						
		<b>Reclamação</b>	<b>Consulta</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Elogio</b>	<b>Pedidos - LAI<sup>(1)</sup></b>	<b>Total</b>
<b>jun.</b>	<b>Quant</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>82</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>219</b>
	<b>% do Total</b>	45,66%	10,96%	0,91%	37,44%	3,65%	1,37%	<b>100,00%</b>

<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.

<b>Tabela 3 – Quantitativo e tipo de demandas por órgão – Junho 2022</b>							
<b>ÓRGÃO</b>	<b>TIPO</b>						
	<b>Reclamação</b>	<b>Consulta</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Elogio</b>	<b>LAI</b>	<b>Total</b>
Secretaria de Saúde	25	1	0	12	3	0	<b>41</b>
Secretaria de Infraestrutura e Logística	37	2	1	1	2	0	<b>43</b>
Secretaria de Fazenda	12	3	1	62	1	0	<b>79</b>
Secretaria da Educação	5	0	0	0	0	2	<b>7</b>
Secretaria de San. e Meio Ambiente	0	0	0	2	0	0	<b>2</b>
Sec. Esp. de Assuntos Estratégicos	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Secretaria de Assistência Social	5	0	0	4	0	0	<b>9</b>
Secretaria de Turismo e Cultura	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Secretaria de Administração	2	0	0	0	0	1	<b>3</b>
Secretaria de Finanças	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
Secretaria de Agricultura	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Secretaria de Planejamento	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Controladoria Geral do Município	0	18	0	0	0	0	<b>18</b>
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	0	2	0	<b>2</b>
Assessoria Técnica I	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Gabinete da Prefeita	1	0	0	1	0	0	<b>2</b>
Previ Cáceres	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Autarquia Águas do Pantanal	11	0	0	0	0	0	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>82</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>219</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/17DO-5743-E6BF-55FD> e informe o código 17DO-5743-E6BF-55FD





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 219 (duzentos e dezenove) demandas registradas e encaminhadas no mês de junho, **92,69% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **7,31%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

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

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – Junho 2022					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria de Saúde	41	35	6	0	85,37%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	43	43	0	0	100,00%
Secretaria de Fazenda	79	75	4	0	94,94%
Secretaria da Educação	7	5	2	0	71,43%
Secretaria de San. e Meio Ambiente	2	1	1	0	50,00%
Secretaria de Assistência Social	9	7	2	0	77,78%
Secretaria de Turismo e Cultura	1	1	0	0	100,00%
Secretaria de Administração	3	3	0	0	100,00%
Secretaria de Finanças	1	0	1	0	0,00%
Controladoria Geral do Município	18	18	0	0	100,00%
Procuradoria Geral de Cáceres	2	2	0	0	100,00%
Gabinete do Prefeito	2	2	0	0	100,00%
Autarquia Águas do Pantanal	11	11	0	0	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>219</b>	<b>203</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>92,69%</b>

#### 5 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

O assunto mais recorrente das manifestações foi “outros”, apresentando 10,05% 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 - Junho 2022

ASSUNTO	Quant.	% do Total
Outros	22	10,05%
Limpeza em terreno baldio	13	5,94%
Conduta de Funcionários	9	4,11%
Coleta de Lixo Comum	10	4,57%
Atendimento Telefônico	9	4,11%
Protocolo não atendido/respondido	8	3,65%
Elogio	8	3,65%
Esgoto	6	2,74%
Poluição Sonora	6	2,74%
Descarte irregular de lixo	6	2,74%
Demora em marcar consulta / procedimento	5	2,28%
Invasão de área pública	9	4,11%
Serviço mal Prestado	5	2,28%
Postos de Saúde	5	2,28%
Criação de animais	4	1,83%
Atendimento Presencial	4	1,83%
Limpeza urbana	6	2,74%
Asfalto	4	1,83%
Fossa	3	1,37%
Queimada irregular	3	1,37%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	3	1,37%
Transporte Público	3	1,37%
Serviço não Prestado	3	1,37%
Bueiro	3	1,37%
Vacinas	3	1,37%
Trânsito e Vias	3	1,37%
Atividades ambulantes	3	1,37%
Caminhão Pipa	3	1,37%
Mato alto	2	0,91%
Bloqueio na via	2	0,91%
Maus tratos a animais	3	1,37%
IPTU	2	0,91%
Programas Sociais	2	0,91%
Estabelecimento irregular	2	0,91%
Fiscalização de Obras	2	0,91%
Imóvel abandonado	3	1,37%
Demora em processo	2	0,91%
Desvio de função	2	0,91%
Buraco	1	0,46%
Calçadas	1	0,46%
Assistência Social	1	0,46%
Estacionamento irregular	1	0,46%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	1	0,46%
Placas de sinalização	1	0,46%
Obstrução de rua	1	0,46%
Professores	1	0,46%
Saúde	3	1,37%





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

Estabelecimento sem alvará	1	0,46%
Mercadorias vencidas	1	0,46%
Foco de dengue	1	0,46%
Sujeira em Terreno	1	0,46%
Ocupação irregular de área pública	1	0,46%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	1	0,46%
Médicos	1	0,46%
Coleta pesada	1	0,46%
Escoamento de água servida	1	0,46%
Acessibilidade para deficientes	1	0,46%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	3	1,37%
Assistência Social	1	0,46%
Lombadas	1	0,46%
Creches e Escolas	1	0,46%
Transporte irregular	1	0,46%
<b>TOTAL</b>	<b>219</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: 17D0-5743-E6BF-55FD

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 12/07/2022 08:47:13 (GMT-04:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ ROBSON MÁXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 12/07/2022 09:52:02 (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/17D0-5743-E6BF-55FD>