



CGM

CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO.

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES – RMA JULHO/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 JULHO/2022

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

No mês de julho de 2022, foi registrado um total de 203 (duzentos e três) 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
jul.	Quant.	108	22	1	6	66	203
	% do Total	53,20%	10,84%	0,49%	2,96%	32,51%	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 53,20% 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 60,59% 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
jul.	Quant	123	21	5	45	4	5	203
	% do Total	60,59%	10,34%	2,46%	22,17%	1,97%	2,46%	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 – Julho 2022							
ORGÃO	TIPO						
	Reclamação	Consulta	Sugestão	Denúncia	Elogio	LAI	Total
Secretaria de Saúde	54	6	1	7	0	0	68
Secretaria de Infraestrutura e Logística	35	2	1	1	2	1	42
Secretaria de Fazenda	10	0	2	29	1	1	43
Secretaria da Educação	8	3	0	0	0	0	11
Secretaria de San. e Meio Ambiente	0	0	0	3	0	0	3
Sec. Esp. de Assuntos Estratégicos	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Assistência Social	1	0	0	3	0	0	4
Secretaria de Turismo e Cultura	1	0	1	0	0	0	2
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Administração	3	0	0	0	0	1	4
Secretaria de Finanças	1	0	0	0	0	0	1
Secretaria de Agricultura	1	0	0	1	0	0	2
Secretaria de Planejamento	0	0	0	0	0	0	0
Controladoria Geral do Município	0	9	0	0	0	0	9
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	1	0	1
Previ Cáceres	0	0	0	0	0	0	0
Autarquia Águas do Pantanal	9	1	0	1	0	2	13
TOTAL	123	21	5	45	4	5	203

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/27A5-952A-6521-C180> e informe o código 27A5-952A-6521-C180





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 203 (duzentos e três) demandas registradas e encaminhadas no mês de julho, **93,10% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **6,9%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

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

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – Julho 2022					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria de Saúde	68	64	4	0	94,12%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	42	40	2	0	95,24%
Secretaria de Fazenda	43	38	5	0	88,37%
Secretaria da Educação	11	11	0	0	100,00%
Secretaria de San. e Meio Ambiente	3	3	0	0	100,00%
Secretaria de Assistência Social	4	4	0	0	100,00%
Secretaria de Turismo e Cultura	2	1	1	0	50,00%
Secretaria de Administração	4	3	1	0	75,00%
Secretaria de Finanças	1	0	1	0	0,00%
Secretaria de Agricultura	2	2	0	0	100,00%
Controladoria Geral do Município	9	9	0	0	100,00%
Gabinete do Prefeito	1	1	0	0	100,00%
Autarquia Águas do Pantanal	13	13	0	0	100,00%
TOTAL	203	189	14	0	93,10%

5 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

O assunto mais recorrente das manifestações foi “outros”, apresentando 14,78% 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 - Julho 2022		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Outros	30	14,78%
Saúde	21	10,34%
Demora em marcar consulta / procedimento	10	4,93%
Protocolo não atendido/respondido	7	3,45%
Conduta de Funcionários	7	3,45%
Vacinas	7	3,45%
Limpeza urbana	7	3,45%
Serviço mal Prestado	6	2,96%
Postos de Saúde	6	2,96%
Esgoto	5	2,46%
Falta de materiais em Posto de Saúde	5	2,46%
Limpeza em terreno baldio	5	2,46%
Serviço não Prestado	4	1,97%
Descarte irregular de lixo	4	1,97%
COVID-19	4	1,97%
Limpeza e Conservação	5	2,46%
Trânsito e Vias	5	2,46%
Atendimento Telefônico	4	1,97%
Maus tratos a animais	3	1,48%
Elogio	4	1,97%
Poluição Ambiental	3	1,48%
Poluição Sonora	3	1,48%
IPTU	3	1,48%
Coleta de Lixo Comum	3	1,48%
Buraco	2	0,99%
Estacionamento irregular	2	0,99%
Andamento de Processo	2	0,99%
Via sem pavimentação (Estrada de chão)	2	0,99%
Assistência Social	2	0,99%
Queimada irregular	2	0,99%
Bueiro	2	0,99%
Programas Sociais	2	0,99%
Obstrução de passeio público	2	0,99%
Fossa	2	0,99%
Demora em processo	2	0,99%
Asfalto	2	0,99%
Mato alto	1	0,49%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	5	2,46%
Patrolamento/Cascalhamento	1	0,49%
Creches e Escolas	1	0,49%
Merenda	1	0,49%
Escoamento de água servida	1	0,49%
Professores	1	0,49%
Estabelecimento irregular	1	0,49%
Condição sanitária irregular	1	0,49%
Falta de medicação	1	0,49%
Iluminação e Energia	1	0,49%

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/27A5-952A-6521-C180> e informe o código 27A5-952A-6521-C180





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

Falta de Água	1	0,49%
Atendimento Presencial	1	0,49%
Bloqueio na via	1	0,49%
TOTAL	203	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: 27A5-952A-6521-C180

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 11/08/2022 09:14:12 (GMT-04:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ ROBSON MÁXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 11/08/2022 09:29:03 (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/27A5-952A-6521-C180>