



# CGM

CONTROLADORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO.

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

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

No mês de agosto de 2022, foi registrado um total de 198 (cento e noventa e oito) 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
ago.	Quant.	102	38	4	10	44	198
	% do Total	51,52%	19,19%	2,02%	5,05%	22,22%	100%

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 51,52% 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 51,01% 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
ago.	Quant	101	13	1	73	6	4	198
	% do Total	51,01%	6,57%	0,51%	36,87%	3,03%	2,02%	100%

<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 – Agosto 2022							
ÓRGÃO	TIPO						
	Reclamação	Consulta	Sugestão	Denúncia	Elogio	LAI	Total
Secretaria de Saúde	38	3	0	10	2	0	53
Secretaria de Infraestrutura e Logística	35	2	0	2	1	0	40
Secretaria de Fazenda	7	0	0	50	2	0	59
Secretaria da Educação	6	1	0	6	0	0	13
Secretaria de San. e Meio Ambiente	0	0	0	2	0	0	2
Sec. Esp. de Assuntos Estratégicos	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Assistência Social	3	0	1	1	1	0	6
Secretaria de Turismo e Cultura	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Esporte e Lazer	2	0	0	0	0	0	2
Secretaria de Administração	4	0	0	0	0	1	5
Secretaria de Finanças	0	0	0	0	0	0	0
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	7	0	0	0	0	7
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	1	0	0	1
Assessoria Técnica I	1	0	0	0	0	1	2
Gabinete da Prefeita	0	0	0	0	0	0	0
Previ Cáceres	0	0	0	0	0	0	0
Autarquia Águas do Pantanal	5	0	0	1	0	2	8
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>73</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>198</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/4103-95AA-F7DA-1F0F> e informe o código 4103-95AA-F7DA-1F0F





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 198 (cento e noventa e oito) demandas registradas e encaminhadas no mês de agosto, **94,44% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **5,56%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

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

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – Agosto 2022					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria de Saúde	53	49	4	0	92,45%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	40	40	0	0	100,00%
Secretaria de Fazenda	59	57	2	0	96,61%
Secretaria da Educação	13	11	2	0	84,62%
Secretaria de San. e Meio Ambiente	2	1	1	0	50,00%
Secretaria de Assistência Social	6	6	0	0	100,00%
Secretaria de Esporte e Lazer	2	2	0	0	100,00%
Secretaria de Administração	5	5	0	0	100,00%
Controladoria Geral do Município	7	7	0	0	100,00%
Procuradoria Geral do Município	1	0	1	0	0,00%
Assessoria Técnica I	2	2	0		100,00%
Autarquia Águas do Pantanal	8	7	1	0	87,50%
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>187</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>94,44%</b>

#### 5 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

O assunto mais recorrente das manifestações foi “outros”, apresentando 13,13% 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

<b>Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - Agosto 2022</b>		
<b>ASSUNTO</b>	<b>Quant.</b>	<b>% do Total</b>
Outros	26	13,13%
Limpeza em terreno baldio	13	6,57%
Conduta de Funcionários	12	6,06%
Saúde	11	5,56%
Protocolo não atendido/respondido	8	4,04%
Postos de Saúde	8	4,04%
Limpeza urbana	7	3,54%
Elogio	6	3,03%
Descarte irregular de lixo	7	3,54%
Esgoto	5	2,53%
Coleta de Lixo Comum	5	2,53%
Poluição Sonora	4	2,02%
Atendimento Telefônico	4	2,02%
Estabelecimento irregular	5	2,53%
Serviço não Prestado	4	2,02%
Limpeza e Conservação	4	2,02%
Criação de animais	3	1,52%
Demora em Obra Pública	3	1,52%
Praça e ou quadra para lazer e esportes	3	1,52%
Imóvel abandonado	3	1,52%
Serviço mal Prestado	3	1,52%
Escoamento de água servida	3	1,52%
Vacinas	3	1,52%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	4	2,02%
Queimada irregular	2	1,01%
Atendimento Presencial	2	1,01%
Assistência Social	2	1,01%
Fiscalização de Obras	2	1,01%
Creches e Escolas	2	1,01%
Invasão de área pública	3	1,52%
Transporte escolar	2	1,01%
Condição sanitária irregular	2	1,01%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	2	1,01%
Médicos	2	1,01%
Trânsito e Vias	2	1,01%
Bloqueio na via	1	0,51%
Calçadas	1	0,51%
Maus tratos a animais	1	0,51%
Estacionamento irregular	1	0,51%
Falta de Água	1	0,51%
Semáforos	1	0,51%
Recursos Humanos	1	0,51%
Sujeira em Terreno	1	0,51%
Educação	1	0,51%
Andamento de Processo	1	0,51%

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/4103-95AA-F7DA-1F0F> e informe o código 4103-95AA-F7DA-1F0F





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

Demora em marcar consulta / procedimento	1	0,51%
Falta de materiais em Posto de Saúde	1	0,51%
Bueiro	1	0,51%
Falta de medicação	1	0,51%
Abuso de poder	1	0,51%
Demora em processo	1	0,51%
Obstrução de passeio público	1	0,51%
Nepotismo	1	0,51%
Concurso/Seletivo	1	0,51%
Atividades ambulantes	1	0,51%
COVID-19	1	0,51%
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>100,00%</b>

Portanto, é o relatório que se submete 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: 4103-95AA-F7DA-1F0F

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 13/09/2022 09:49:42 (GMT-04:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ ROBSON MÁXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 13/09/2022 10:01:28 (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/4103-95AA-F7DA-1F0F>