



CGM

CONTROLADORIA GERAL
DO MUNICÍPIO.

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES – RMA SETEMBRO/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 SETEMBRO/2022

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

No mês de setembro de 2022, foi registrado um total de 148 (cento e quarenta 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 WhatsApp, 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
set.	Quant.	81	34	1	7	25	148
	% do Total	54,73%	22,97%	0,68%	4,73%	16,89%	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 54,73% 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 56,76% 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 ⁽¹⁾	
set.	Quant	84	11	4	44	2	3	148
	% do Total	56,76%	7,43%	2,70%	29,73%	1,35%	2,03%	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 – Setembro 2022							
ORGÃO	TIPO						Total
	Reclamação	Consulta	Sugestão	Denúncia	Elogio	LAI	
Secretaria de Saúde	27	2	0	12	0	0	41
Secretaria de Infraestrutura e Logística	25	4	1	0	2	0	32
Secretaria de Fazenda	6	0	1	25	0	0	32
Secretaria da Educação	8	0	0	3	0	0	11
Secretaria de San. e Meio Ambiente	0	0	0	1	0	0	1
Sec. Esp. de Assuntos Estratégicos	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Assistência Social	3	0	0	1	0	0	4
Secretaria de Turismo e Cultura	1	0	2	0	0	2	5
Secretaria de Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Administração	2	0	0	0	0	0	2
Secretaria de Finanças	0	0	0	0	0	1	1
Secretaria de Agricultura	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Planejamento	1	0	0	0	0	0	1
Controladoria Geral do Município	1	4	0	0	0	0	5
Procuradoria Geral do Município	0	1	0	0	0	0	1
Assessoria Técnica I	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete da Prefeita	0	0	0	1	0	0	1
Previ Cáceres	0	0	0	0	0	0	0
Autarquia Águas do Pantanal	10	0	0	1	0	0	11
TOTAL	84	11	4	44	2	3	148

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/AFFB-AE05-BB45-A6D1> e informe o código AFFB-AE05-BB45-A6D1





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 148 (cento e quarenta e oito) demandas registradas e encaminhadas no mês de setembro, **89,86% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **10,14%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

No mês de setembro duas demandas foram classificadas como improcedente, conforme demonstrado na tabela abaixo.

Tabela 4 – Taxa de resposta por órgão – Setembro 2022					
Órgão	Total de:				Percentual de demandas respondidas
	Demandas registradas	Demandas respondidas	Demandas não respondidas	Demandas improcedentes	
Secretaria de Saúde	41	32	9	0	78,05%
Secretaria de Infraestrutura e Logística	32	32	0	0	100,00%
Secretaria de Fazenda	32	31	1	1	96,88%
Secretaria da Educação	11	8	3	0	72,73%
Secretaria de San. e Meio Ambiente	1	1	0	0	100,00%
Secretaria de Assistência Social	4	4	0	0	100,00%
Secretaria de Turismo e Cultura	5	4	1	0	80,00%
Secretaria de Administração	2	2	0	0	100,00%
Secretaria de Finanças	1	1	0	0	100,00%
Secretaria de Planejamento	1	1	0	0	100,00%
Controladoria Geral do Município	5	5	0	1	100,00%
Procuradoria Geral do Município	1	1	0	0	100,00%
Gabinete da Prefeita	1	0	1	0	0,00%
Autarquia Águas do Pantanal	11	11	0	0	100,00%
TOTAL	148	133	15	2	89,86%

5 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

O assunto mais recorrente das manifestações foi “outros”, apresentando 11,49% 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





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

seguir.

Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - Setembro 2022		
ASSUNTO	Quant.	% do Total
Outros	17	11,49%
Conduta de Funcionários	13	8,78%
Saúde	7	4,73%
Protocolo não atendido/respondido	7	4,73%
Postos de Saúde	6	4,05%
Creches e Escolas	5	3,38%
Trânsito e Vias	5	3,38%
Falta de Água	5	3,38%
Limpeza em terreno baldio	5	3,38%
Serviço mal Prestado	5	3,38%
Concurso/Seletivo	4	2,70%
Coleta de Lixo Comum	4	2,70%
Estacionamento irregular	4	2,70%
Queimada irregular	5	3,38%
Demora em marcar consulta / procedimento	3	2,03%
Descarte irregular de lixo	3	2,03%
Criação de animais	3	2,03%
Asfalto	3	2,03%
Atendimento Telefônico	4	2,70%
Elogio	3	2,03%
Bueiro	2	1,35%
Falta de materiais em Posto de Saúde	2	1,35%
Infestação / Proliferação de animais ou pragas	2	1,35%
Caminhão Pipa	2	1,35%
Estabelecimento irregular	2	1,35%
Poluição Sonora	2	1,35%
Buraco	2	1,35%
Andamento de Processo	2	1,35%
Poda de árvores de rua	1	0,68%
Acesso à Informação (LAI 12.527/2011)	3	2,03%
Esgoto	1	0,68%
Falta de medicação	1	0,68%
Escoamento de água servida	1	0,68%
Foco de dengue	1	0,68%
Atividades ambulantes	1	0,68%
Transporte escolar	1	0,68%
Condição sanitária irregular	1	0,68%
Estabelecimento sem alvará	2	1,35%
Abuso de poder	1	0,68%
Calçadas	1	0,68%
IPTU	1	0,68%
Faixa de pedestre	1	0,68%
Lombadas	1	0,68%

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/AFFB-AE05-BB45-A6D1> e informe o código AFFB-AE05-BB45-A6D1





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

Demora em Obra Pública	1	0,68%
Recursos Humanos	1	0,68%
Serviço não Prestado	1	0,68%
TOTAL	148	100,00%

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: AFFB-AE05-BB45-A6D1

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 11/10/2022 10:01:28 (GMT-04:00)
Papel: Assinante
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ ROBSON MÁXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 11/10/2022 11:00:40 (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/AFFB-AE05-BB45-A6D1>