



# CGM

CONTROLADORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO.

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

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

No mês de outubro de 2022, foi registrado um total de 131 (cento e trinta e um) 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   |
| out. | Quant.     | 75       | 28       | 2      | 8          | 18     | 131     |
|      | % do Total | 57,25%   | 21,37%   | 1,53%  | 6,11%      | 13,74% | 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 57,25% 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 58,78% 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 <sup>(1)</sup> |         |
| out.  | Quant      | 77         | 5        | 0        | 45       | 1      | 3                            | 131     |
|   | % do Total | 58,78%     | 3,82%    | 0,00%    | 34,35%   | 0,76%  | 2,29%                        | 100,00% |

<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 – Outubro 2022 |            |          |          |           |          |          |            |
|---|------------|----------|----------|-----------|----------|----------|------------|
| ÓRGÃO   | TIPO       |          |          |           |          |          | Total      |
|   | Reclamação | Consulta | Sugestão | Denúncia  | Elogio   | LAI      |            |
| Secretaria de Saúde   | 30         | 1        | 0        | 7         | 0        | 0        | 38         |
| Secretaria de Infraestrutura e Logística                            | 15         | 0        | 0        | 1         | 1        | 0        | 17         |
| Secretaria de Fazenda   | 18         | 0        | 0        | 31        | 0        | 1        | 50         |
| Secretaria da Educação  | 7          | 0        | 0        | 3         | 0        | 0        | 10         |
| 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                                    | 1          | 0        | 0        | 1         | 0        | 0        | 2          |
| Secretaria de Turismo e Cultura                                     | 0          | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0          |
| Secretaria de Esporte e Lazer                                       | 0          | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0          |
| Secretaria de Administração   | 0          | 0        | 0        | 0         | 0        | 1        | 1          |
| Secretaria de Finanças  | 0          | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0          |
| 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          | 2        | 0        | 0         | 0        | 0        | 2          |
| Procuradoria Geral do Município                                     | 0          | 0        | 0        | 0         | 0        | 1        | 1          |
| Assessoria Técnica I  | 0          | 2        | 0        | 0         | 0        | 0        | 2          |
| Gabinete da Prefeita  | 1          | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 1          |
| Previ Cáceres   | 0          | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 0          |
| Autarquia Águas do Pantanal   | 4          | 0        | 0        | 0         | 0        | 0        | 4          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>77</b>  | <b>5</b> | <b>0</b> | <b>45</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>131</b> |





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 131 (cento e trinta e um) demandas registradas e encaminhadas no mês de outubro, **87,02% foram respondidas**.

O percentual da taxa de manifestações **não respondidas** foi de **12,98%**. Informo que dentre as demandas não respondidas, existem demandas que estão dentro do prazo de resposta.

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

| Órgão                                    | Total de:            |                      |                          |                        | Percentual de demandas respondidas |
|--|----------------------|----------------------|--------------------------|------------------------|------------------------------------|
|  | Demandas registradas | Demandas respondidas | Demandas não respondidas | Demandas improcedentes |                                    |
| Secretaria de Saúde                      | 38                   | 32                   | 6                        | 0                      | 84,21%                             |
| Secretaria de Infraestrutura e Logística | 17                   | 16                   | 1                        | 0                      | 94,12%                             |
| Secretaria de Fazenda                    | 50                   | 44                   | 6                        | 0                      | 88,00%                             |
| Secretaria da Educação                   | 10                   | 9                    | 1                        | 0                      | 90,00%                             |
| Secretaria de San. e Meio Ambiente       | 2                    | 2                    | 0                        | 0                      | 100,00%                            |
| Secretaria de Assistência Social         | 2                    | 1                    | 1                        | 0                      | 50,00%                             |
| Secretaria de Administração              | 1                    | 1                    | 0                        | 0                      | 100,00%                            |
| Secretaria de Agricultura                | 1                    | 0                    | 1                        | 0                      | 0,00%                              |
| Controladoria Geral do Município         | 2                    | 2                    | 0                        | 0                      | 100,00%                            |
| Procuradoria Geral do Município          | 1                    | 1                    | 0                        | 0                      | 100,00%                            |
| Assessoria Técnica I                     | 2                    | 1                    | 1                        | 0                      | 50,00%                             |
| Gabinete da Prefeita                     | 1                    | 1                    | 0                        | 0                      | 100,00%                            |
| Autarquia Águas do Pantanal              | 4                    | 4                    | 0                        | 0                      | 100,00%                            |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>131</b>           | <b>114</b>           | <b>17</b>                | <b>0</b>               | <b>87,02%</b>                      |

#### 5 DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

O assunto mais recorrente das manifestações foi “outros”, apresentando 11,45% 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**  
**OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - OGM**

| <b>Tabela 5 – Quantitativo de demandas por assunto - Outubro 2022</b> |               |                   |
|---|---------------|-------------------|
| <b>ASSUNTO</b>  | <b>Quant.</b> | <b>% do Total</b> |
| Outros  | 15            | 11,45%            |
| Postos de Saúde   | 9             | 6,87%             |
| Conduta de Funcionários   | 8             | 6,11%             |
| Limpeza em terreno baldio   | 7             | 5,34%             |
| Saúde   | 6             | 4,58%             |
| Descarte irregular de lixo  | 6             | 4,58%             |
| Serviço não Prestado  | 5             | 3,82%             |
| Protocolo não atendido/respondido                                     | 4             | 3,05%             |
| Obstrução de rua  | 4             | 3,05%             |
| Esgoto  | 4             | 3,05%             |
| Demora em marcar consulta / procedimento                              | 3             | 2,29%             |
| Infestação / Proliferação de animais ou pragas                        | 3             | 2,29%             |
| Escoamento de água servida  | 3             | 2,29%             |
| Atendimento Telefônico  | 2             | 1,53%             |
| Assistência Social  | 2             | 1,53%             |
| Falta de medicação  | 2             | 1,53%             |
| Educação  | 2             | 1,53%             |
| Estabelecimento irregular   | 2             | 1,53%             |
| Serviço mal Prestado  | 2             | 1,53%             |
| Atividades ambulantes   | 2             | 1,53%             |
| Asfalto   | 2             | 1,53%             |
| Maus tratos a animais   | 2             | 1,53%             |
| Falta de Água   | 2             | 1,53%             |
| IPTU  | 2             | 1,53%             |
| Estacionamento irregular  | 2             | 1,53%             |
| Recursos Humanos  | 1             | 0,76%             |
| Lombadas  | 1             | 0,76%             |
| Placas de sinalização   | 1             | 0,76%             |
| Transporte Público  | 1             | 0,76%             |
| Elogio  | 1             | 0,76%             |
| Falta de materiais em Posto de Saúde                                  | 1             | 0,76%             |
| Transporte irregular  | 1             | 0,76%             |
| Demora em Obra Pública  | 1             | 0,76%             |
| Foco de dengue  | 1             | 0,76%             |
| Fiscalização de Obras   | 2             | 1,53%             |
| Imóvel abandonado   | 1             | 0,76%             |
| Condição sanitária irregular  | 1             | 0,76%             |
| Médicos   | 1             | 0,76%             |
| Ocupação irregular de área pública                                    | 1             | 0,76%             |
| Demora em processo  | 1             | 0,76%             |
| Transporte para tratamento  | 1             | 0,76%             |
| Limpeza e Conservação   | 2             | 1,53%             |
| Vacinas   | 1             | 0,76%             |
| Coleta de Lixo Comum  | 1             | 0,76%             |

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/17E1-76E4-0A45-0EC9> e informe o código 17E1-76E4-0A45-0EC9





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

|                                       |            |                |
|---------------------------------------|------------|----------------|
| Trânsito e Vias                       | 1          | 0,76%          |
| Alagamento                            | 1          | 0,76%          |
| Criação de animais                    | 1          | 0,76%          |
| Bloqueio na via                       | 1          | 0,76%          |
| Poluição Ambiental                    | 1          | 0,76%          |
| Calçadas                              | 1          | 0,76%          |
| Acesso à Informação (LAI 12.527/2011) | 3          | 2,29%          |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>131</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: 17E1-76E4-0A45-0EC9

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

- ✓ MARISTELA SALDANHA OLIVEIRA (CPF 046.XXX.XXX-06) em 09/11/2022 14:57:51 (GMT-04:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ ROBSON MÁXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 09/11/2022 15:54:56 (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/17E1-76E4-0A45-0EC9>