PREFEITURA DE Cuiabá | OUVIDORIA GERAL do Município de Cuiabá

Relatório Estatístico
Abril 2015

EXPEDIENTE

MAURO MENDES FERREIRA
Prefeito de Cuiabá

JAIRO PEREIRA ROCHA
Ouvidor Geral do Município de Cuiabá

MAURILIO MARCIO POUSO
Coordenador

FRANCISCO JANDERSON PEREIRA CAVALCANTE
Auxiliar Administrativo

MARINA DE MORAES
Auxiliar Administrativo

JAIR FRANCISCO DOS SANTOS
Auxiliar Administrativo

JILDANE DE CARVALHO OLIVEIRA
Auxiliar Administrativo

EVAIL MARIA DOS SANTOS
Assistente

MARIA SILVANA ALVES
Assistente I

I. OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá - OGM, foi criada pela Lei Complementar 137 de 17 de Janeiro de 2006 e teve sua estrutura orgânica e hierárquica criada por meio da Lei Complementar 225 de 29 de dezembro de 2010. No ano seguinte passou por uma reestruturação por meio da Lei Complementar 250 de 15 de julho de 2011. O Regimento Interno da OGM foi instituído e publicado na Gazeta Municipal 1069 em 05 de agosto de 2011, por meio da portaria 001/2011/GAB/OGM, definindo o funcionamento da Ouvidoria Geral.

As competências legais da Ouvidoria Geral do Município estão elencadas na Lei Complementar nº 250 de 15/07/2011 em seu artigo 2º que diz: "A Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá tem por finalidade promover o exercício da cidadania, acolhendo, e encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, denúncias, reivindicações e elogios relativos à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros Órgãos e Entidades integrantes da Administração Municipal."

Rua Vila Maria nº 235, Bairro Baú
Fones: 3621-3934/ 3624-4015/0800-645-0156
Cep: 78008-060 - Cuiabá-MT
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br
www.cuiaba.mt.gov.br

II. RELATÓRIO ESTATÍSTICO

O relatório estatístico que será apresentado é uma das atribuições da Ouvidoria Municipal de Cuiabá, conforme Lei Complementar 250 no seu artigo 5º e inciso VIII, bem como disposto no seu Regimento Interno no Artigo 8 e inciso XVII, sendo publicado no site da Prefeitura Municipal de Cuiabá na página da Ouvidoria Geral do Município até o vigésimo dia do mês subsequente, tendo como objetivo divulgar os dados das manifestações registradas pelos cidadãos, sendo tais como denúncias, elogios, reclamações, reivindicações, solicitações de informações ou sugestões ao serviço público municipal, contribuindo com a Prefeitura Municipal de Cuiabá no planejamento de ações de políticas públicas que atenda os anseios da população e consequentemente a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados a sociedade Cuiabana.

Os dados serão apresentados através de gráficos e tabelas retirados do banco de dados da Ouvidoria Geral no qual a entrada e a saída de informações são constantes. Portanto, para a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o período de 01 à 30 de abril de 2015.

Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida nesse relatório. E sim, no relatório do mês seguinte.

Rua Vila Maria nº 235, Bairro Baú
Fones: 3621-3934/ 3624-4015/0800-645-0156
Cep: 78008-060 - Cuiabá-MT
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br
www.cuiaba.mt.gov.br

DADOS ESTATÍSTICOS

Rua Vila Maria nº 235, Bairro Baú
Fones: 3621-3934/ 3624-4015/0800-645-0156
Cep: 78008-060 - Cuiabá-MT
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br
www.cuiaba.mt.gov.br

III. SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIAS

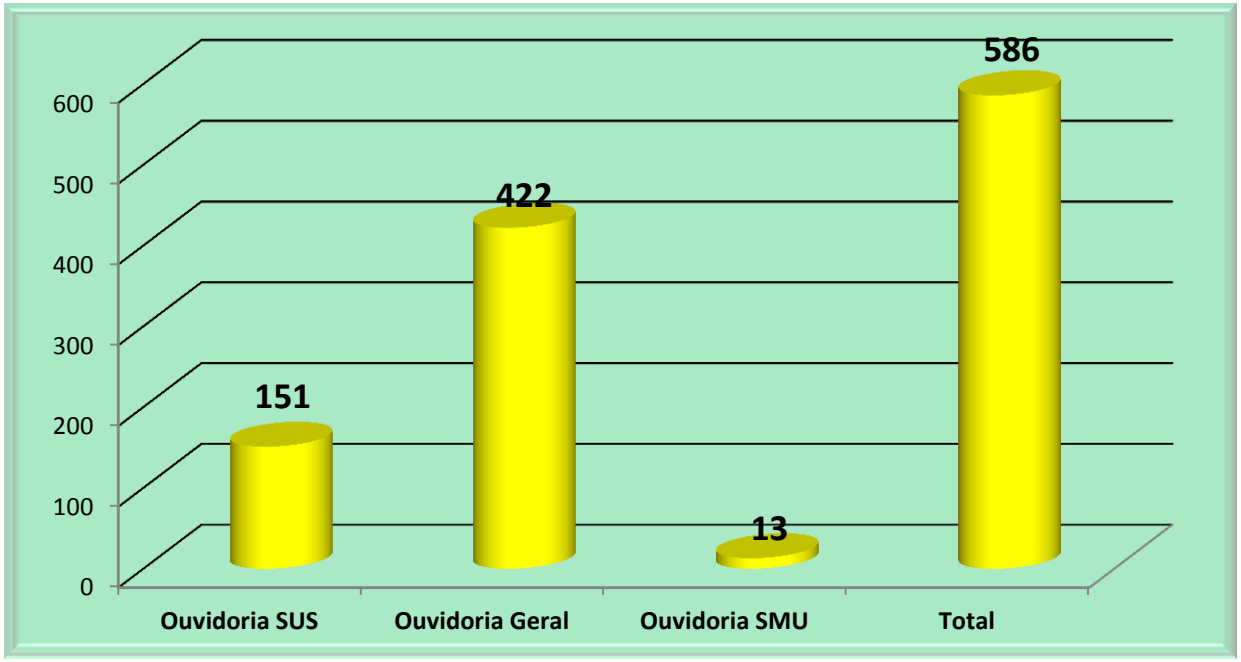
No mês de abril do ano de 2015, através da Ouvidoria Geral do Município foram encaminhadas e monitoradas 422 manifestações às secretarias ou órgãos competente da Prefeitura Municipal de Cuiabá, conforme tabela abaixo:

SECRETARIA/ÓRGÃOS	QUANTIDADE
Secretaria Municipal de Fazenda	10
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Urbano	28
Secretaria Municipal de Cultura, Esporte e Turismo	3
Secretaria Municipal de Gestão	20
Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Econômico	5
Secretaria Municipal de Governo e Comunicação	2
Secretaria Municipal de Assistência Social e Desenvolvimento Humano	41
Secretaria Municipal da Saúde	37
Secretaria Municipal de Educação	25
Secretaria Municipal de Obras Públicas	65
Secretaria Municipal de Ordem Pública	58
Secretaria Municipal de Planejamento	1
Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária	5
Secretaria Municipal de Serviços Urbanos	63
Ouvidoria SEMOB	59
TOTAL	422

Fonte: Ouvidoria Municipal de Cuiabá – 06/05/2015.

Rua Vila Maria nº 235, Bairro Baú
Fones: 3621-3934/ 3624-4015/0800-645-0156
Cep: 78008-060 - Cuiabá-MT
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br
www.cuiaba.mt.gov.br

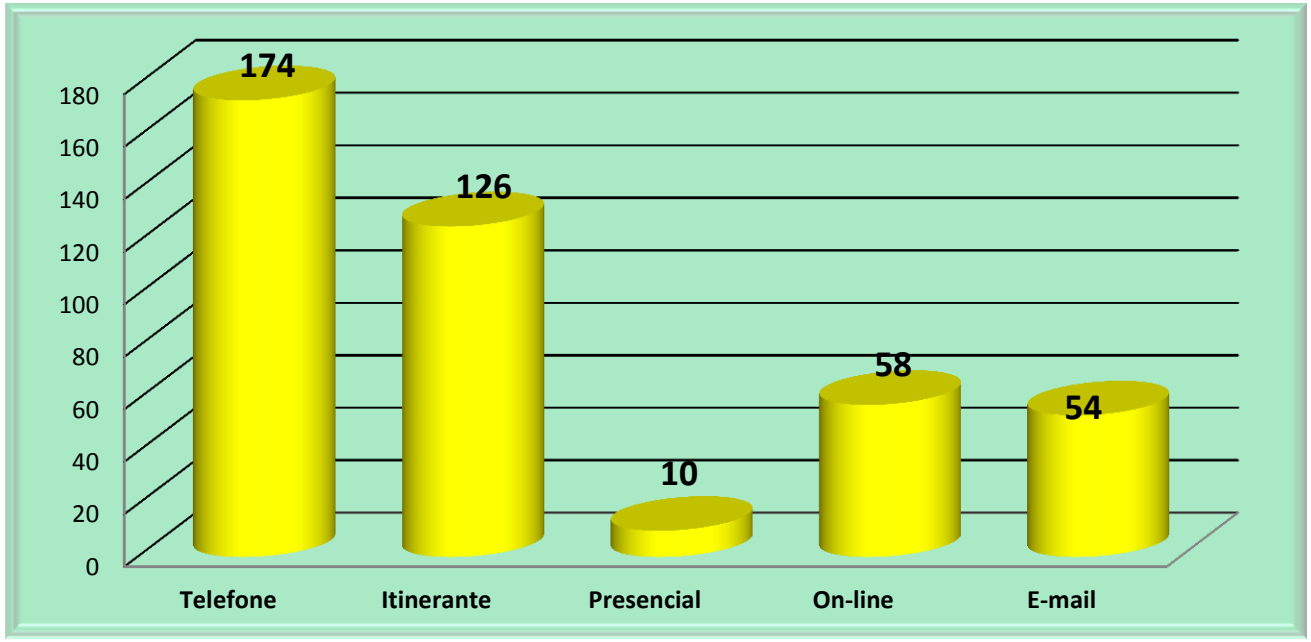
Gráfico 1. Quantitativo de manifestações no Sistema Municipal de Ouvidorias Abril de 2015.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município , Ouvidoria SUS e Ouvidoria SMU 06/05/2015.

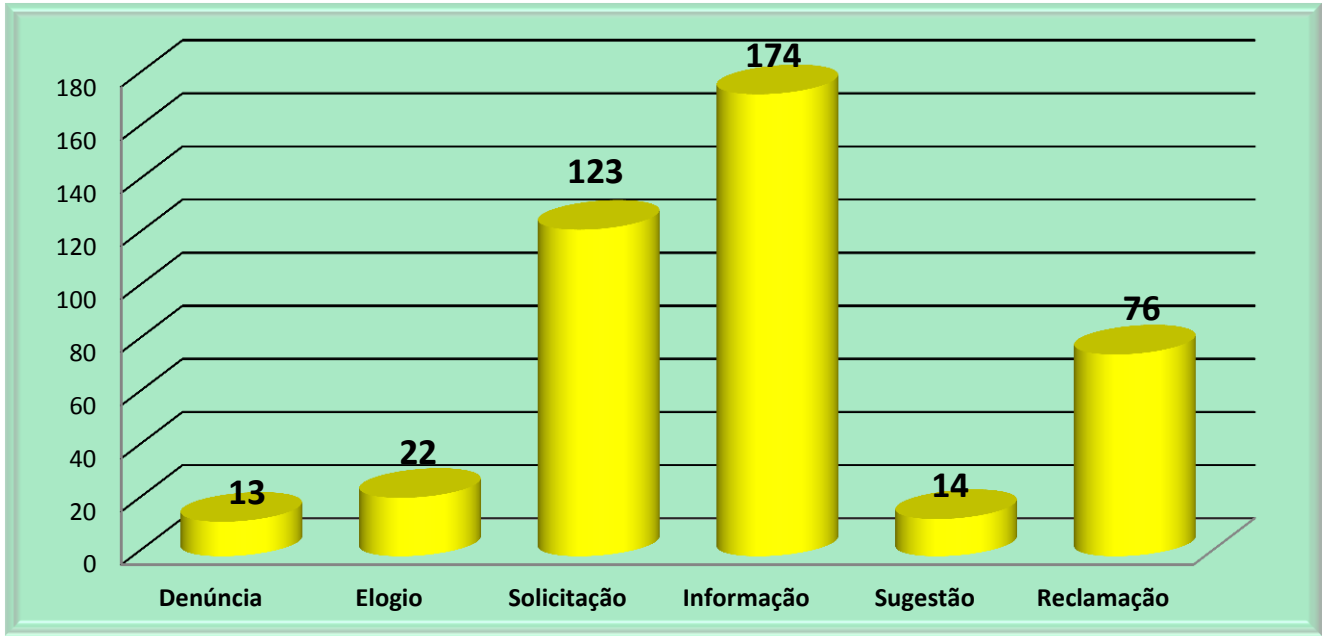
Rua Vila Maria nº 235, Bairro Baú
Fones: 3621-3934/ 3624-4015/0800-645-0156
Cep: 78008-060 - Cuiabá-MT
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br
www.cuiaba.mt.gov.br

Gráfico 2. Forma de acesso das manifestações do Sistema Municipal de Ouvidorias – Abril de 2015.



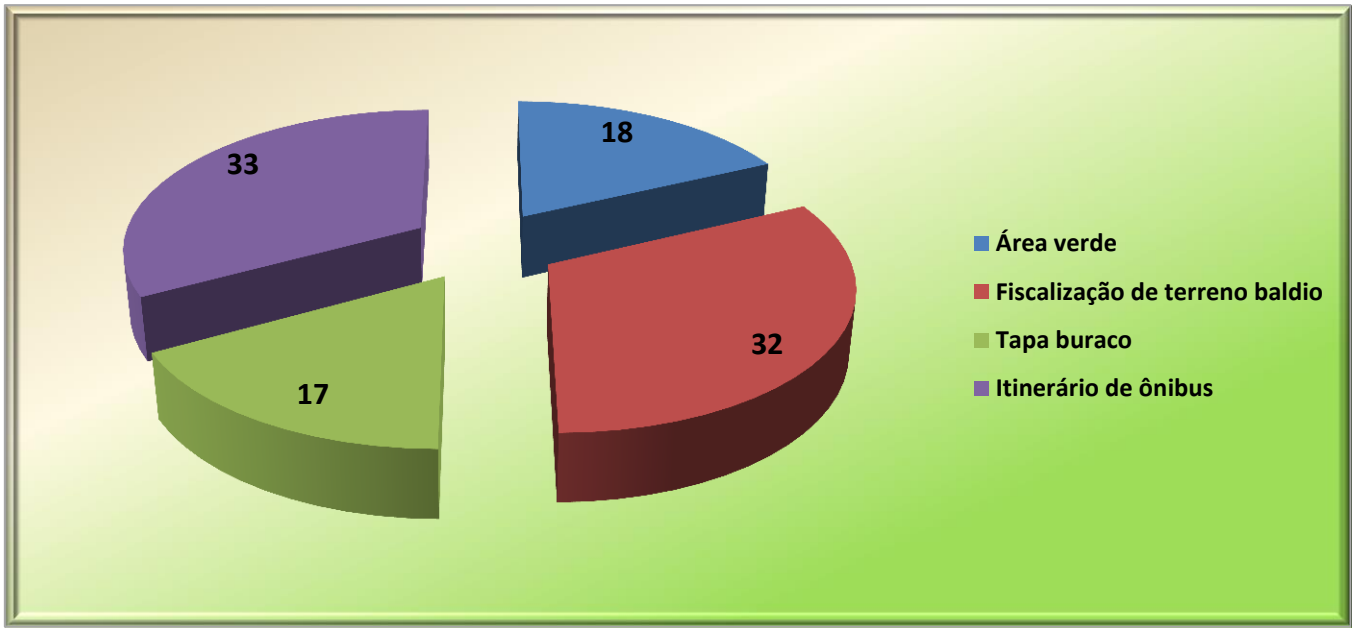
Fonte: Ouvidoria Geral do Município 06/05/2015.

Gráfico 3. Classificação das manifestações do Sistema Municipal de Ouvidorias - Abril de 2015.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município 06/05/2015.

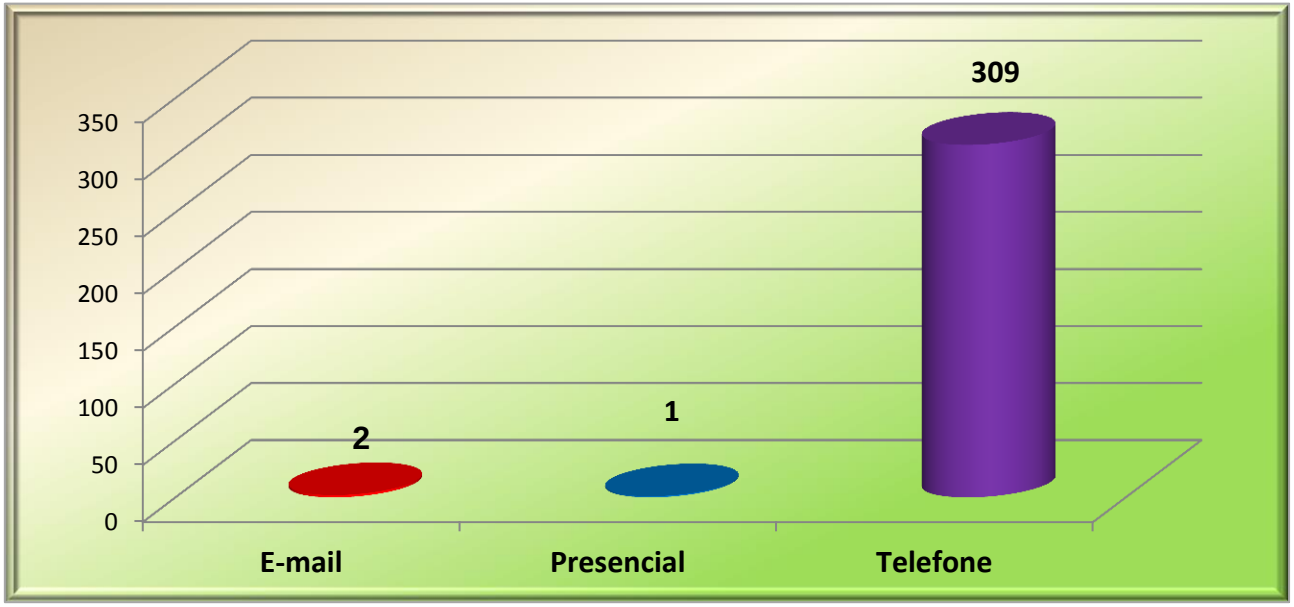
Gráfico 4. Assuntos mais manifestados do Sistema Municipal de Ouvidorias – Abril de 2015.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município em 06/05/2015.

Rua Vila Maria nº 235, Bairro Baú
Fones: 3621-3934/ 3624-4015/0800-645-0156
Cep: 78008-060 - Cuiabá-MT
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br
www.cuiaba.mt.gov.br

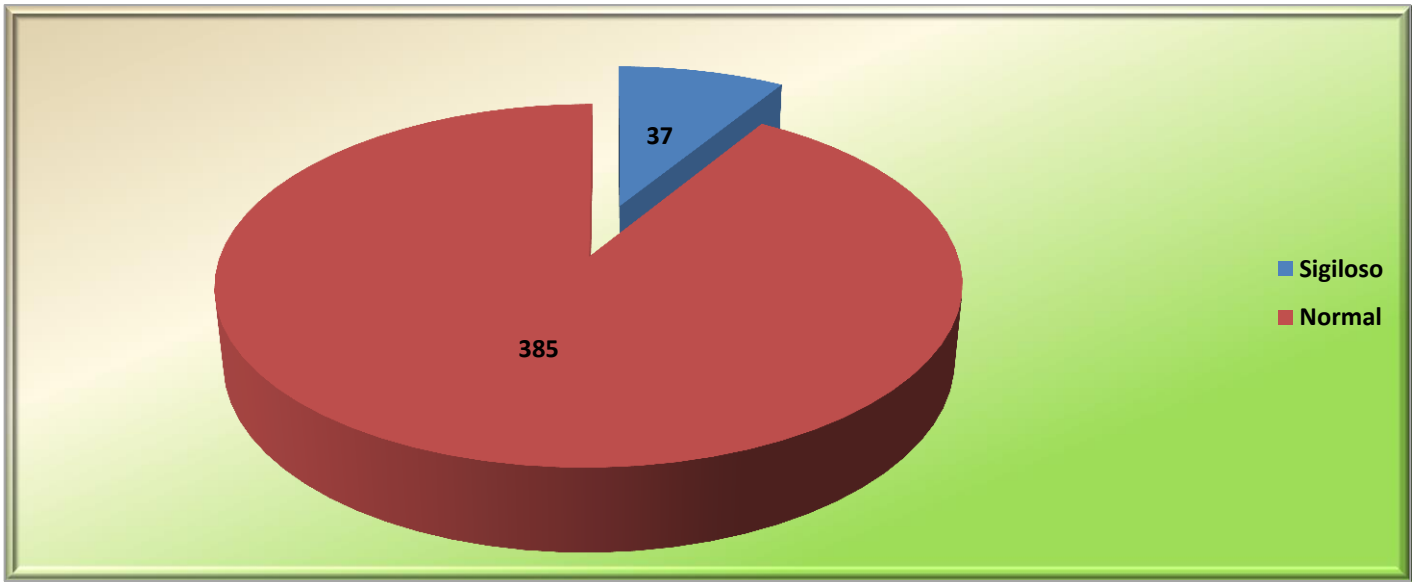
Gráfico 5. Formas de acesso das respostas às manifestações no Sistema Municipal de Ouvidorias - Abril de 2015.



Fonte:Ouvidoria Geral do Município 06/05/2015.

Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá
Rua José Rodrigues do Prado, 19 - B. Santa Rosa
Fones: (65) **3612-1800** / **0800-645-0156**
Cep: 78040-000 - Cuiabá-MT
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br
www.cuiaba.mt.gov.br

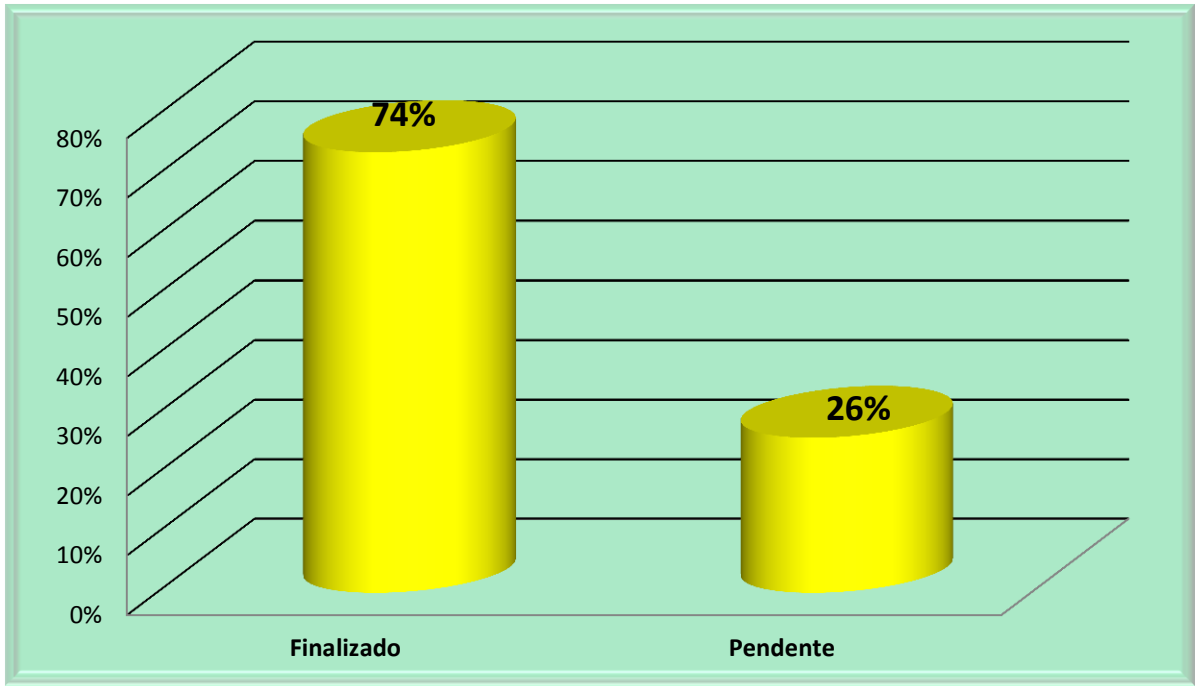
Gráfico 6. Formas de identificação no Sistema Municipal de Ouvidorias - Abril de 2015.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município 06/05/2015.

Rua Vila Maria nº 235, Bairro Baú
Fones: 3621-3934/ 3624-4015/0800-645-0156
Cep: 78008-060 - Cuiabá-MT
ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br
www.cuiaba.mt.gov.br

Gráfico 7. Resultado das manifestações abertas em Abril de 2015.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município 06/05/2015.

ANÁLISE

A tabela da página 6 representa as manifestações encaminhadas a secretaria competente por meio da Ouvidoria Geral do Município. O gráfico 1 refere-se as manifestações registrada no Sistema Municipal de Ouvidorias e os gráficos 2, 3, 4, 5 e 6, referem-se somente as manifestações registradas na Ouvidoria Geral do Município.

Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá
Rua Vila Maria nº 235
Bairro: Baú
CEP: 78080-008
Telefone: 0800-645-0156
E-mail: ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br
http://www.prefeitura.mt.gov.br/ouvidoria/faça-sua-denuncia
Horário de Funcionamento: 8:00 às 12:00 – 14:00 às 18:00 h.