



PREFEITURA MUNICIPAL DE

Cuiabá

Mais Mudanças Para Você



**Ouvidoria Geral do Município
de Cuiabá - Ombudsman**

RELATÓRIO MENSAL

DEZEMBRO 2010



EXPEDIENTE

Prefeito

Francisco Bello Galindo Filho

Ouvidora Geral

Adriana Cristina Venturoso Aleixo

Assessoria Técnica

Izabel Cristina de Arruda Barros

Pâmela Cristina Santana de Miranda

Atendimento 0800

Telma Aparecida da Costa

Sumário

Expediente.....	2
Apresentação.....	3
Dados Estatísticos.....	5



Apresentação

Em cumprimento a Lei 137 de 17 de janeiro de 2006, que criou a Ouvidoria Geral do município de Cuiabá, apresentamos o presente relatório que divulga as estatísticas das manifestações dos usuários dos serviços públicos. Os números e gráficos aqui apresentados, é referente ao período entre 01 à 31 de Dezembro, que totalizou 272 manifestações.

A Ouvidoria Geral do município de Cuiabá cumpre com a sua missão ao proporcionar a interlocução entre o usuário dos serviços públicos e as secretarias/órgãos reclamados. A Ouvidoria Geral, tem como objetivo propiciar a participação popular por meio sugestões, críticas, denúncias e elogios, para que a administração pública municipal formule suas políticas públicas atendendo os anseios da população e conseqüentemente a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

Adriana Cristina Venturoso Aleixo
Ouvidora Geral do Município de Cuiabá



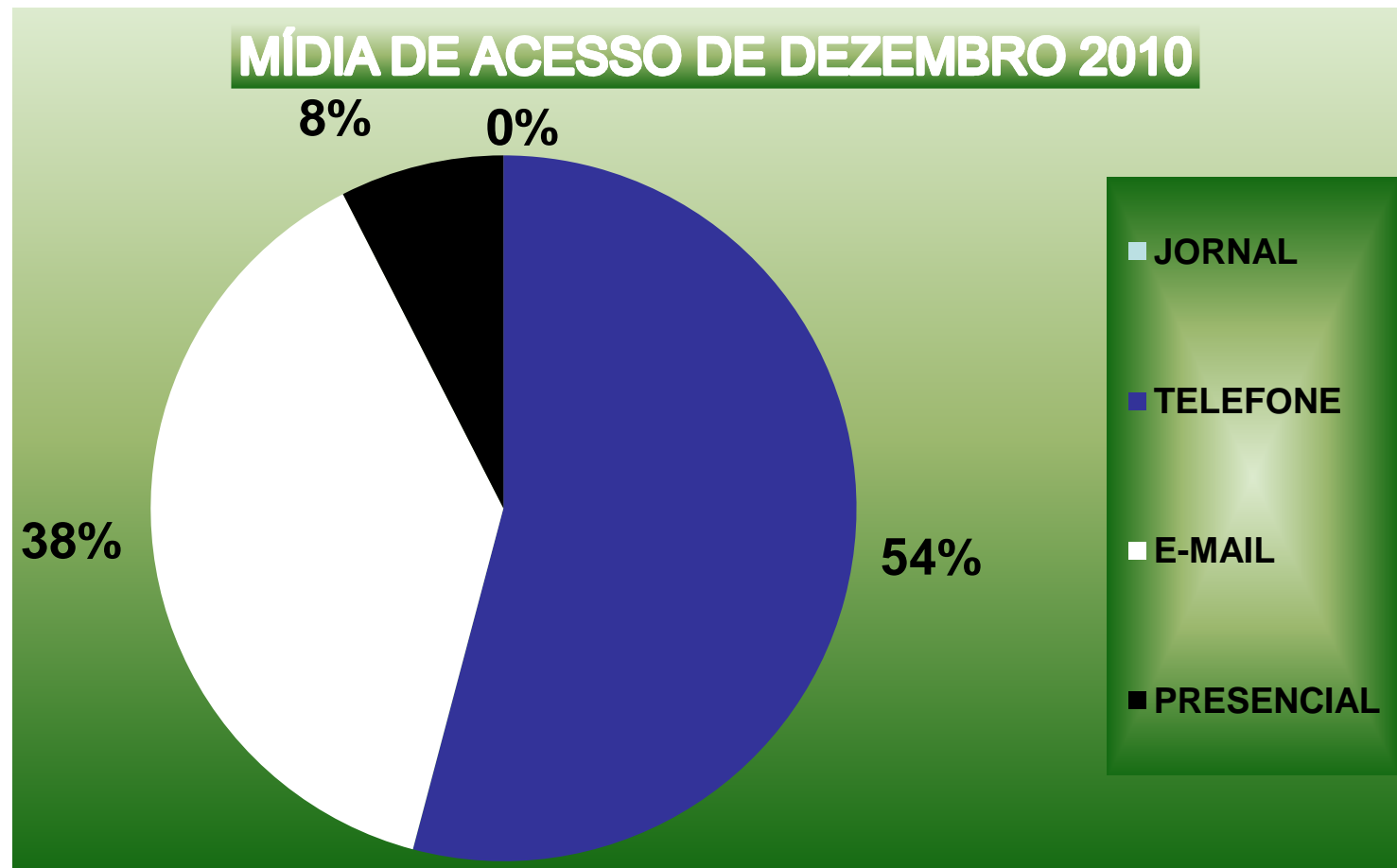
Dados Estatísticos

Metodologia

Os dados apresentados têm origem em um banco de dados, 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 31 de Dezembro de 2010.

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

Mídia de Acesso a Ouvidoria



Quantidade de Acesso

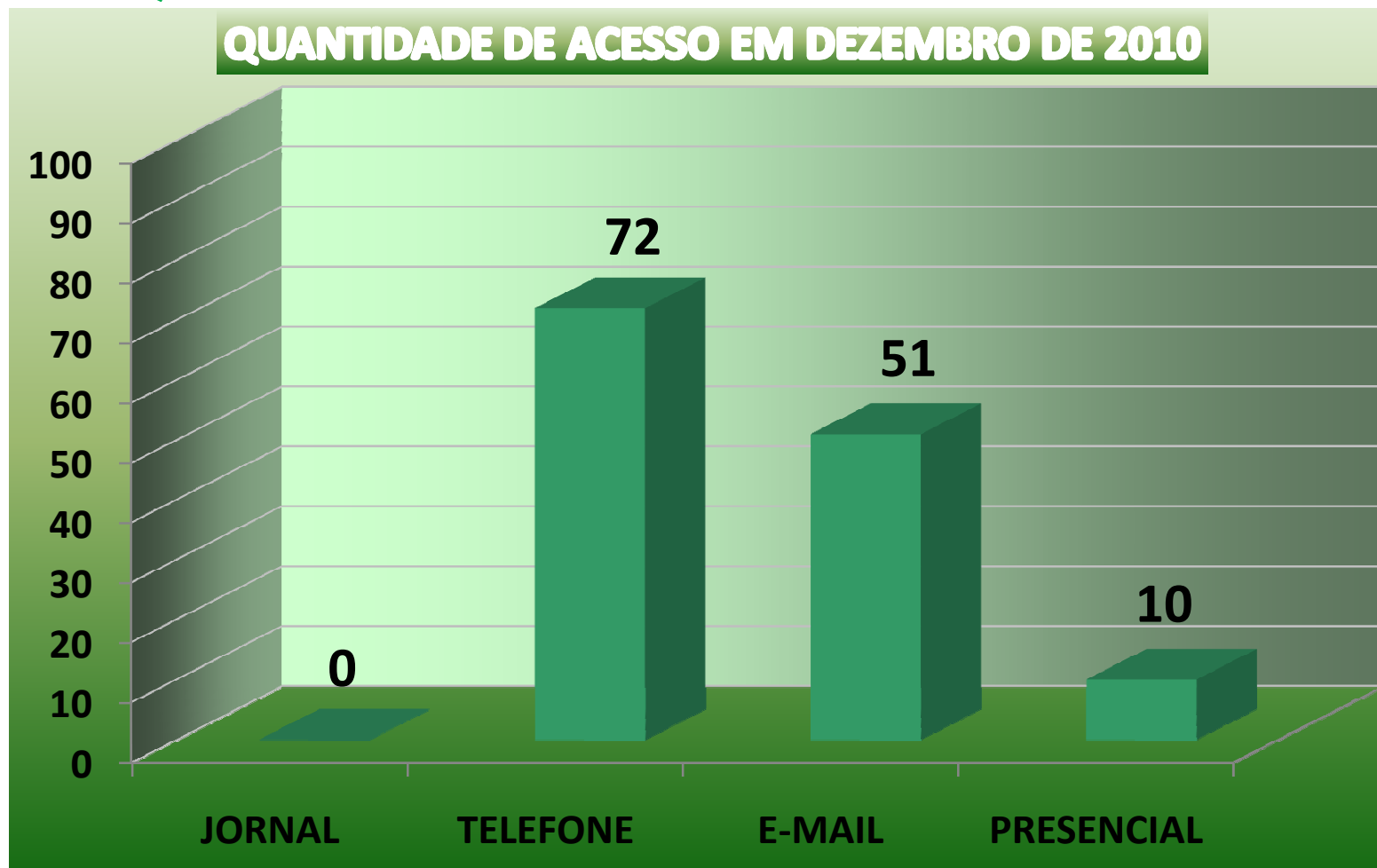
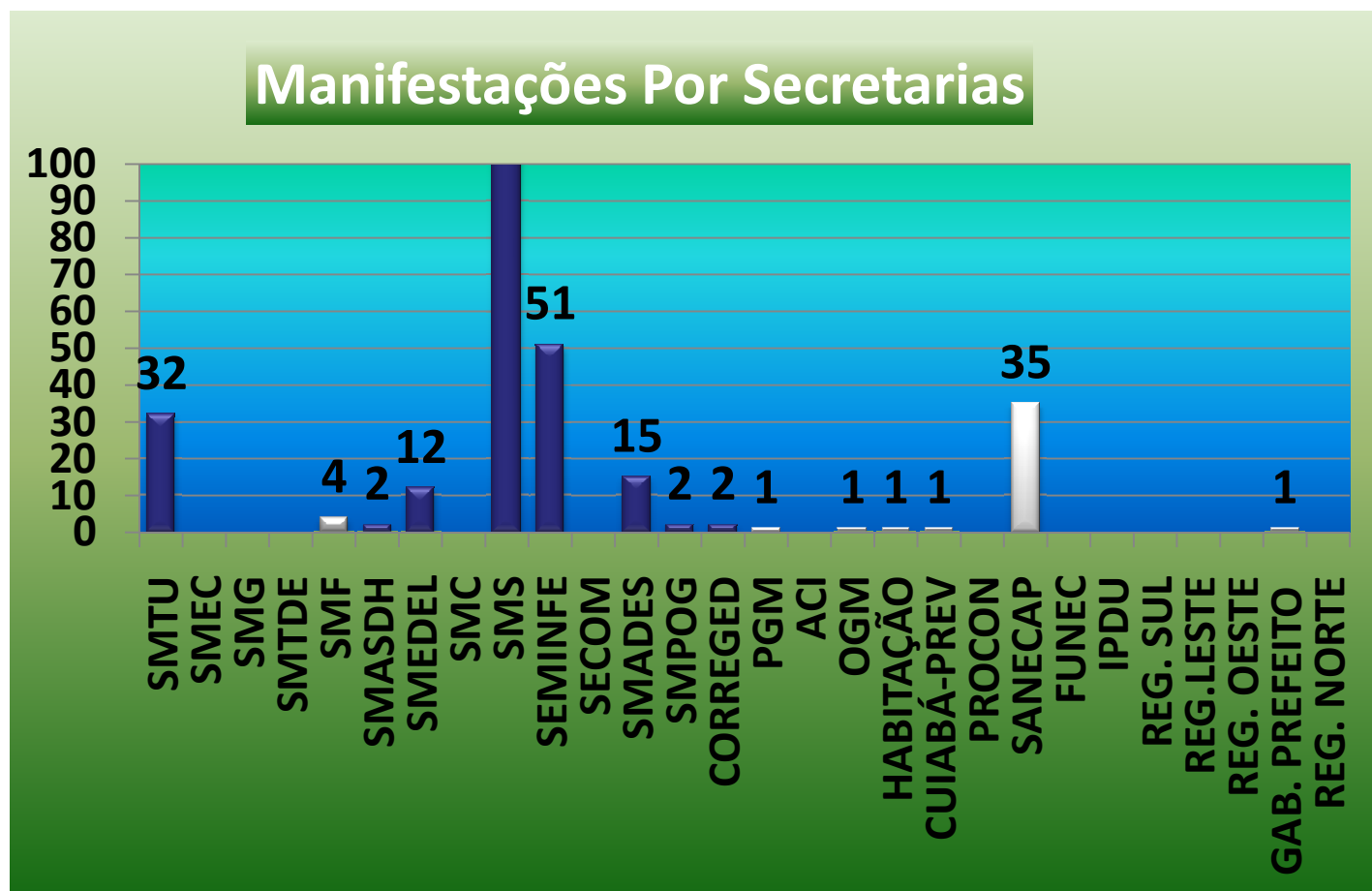


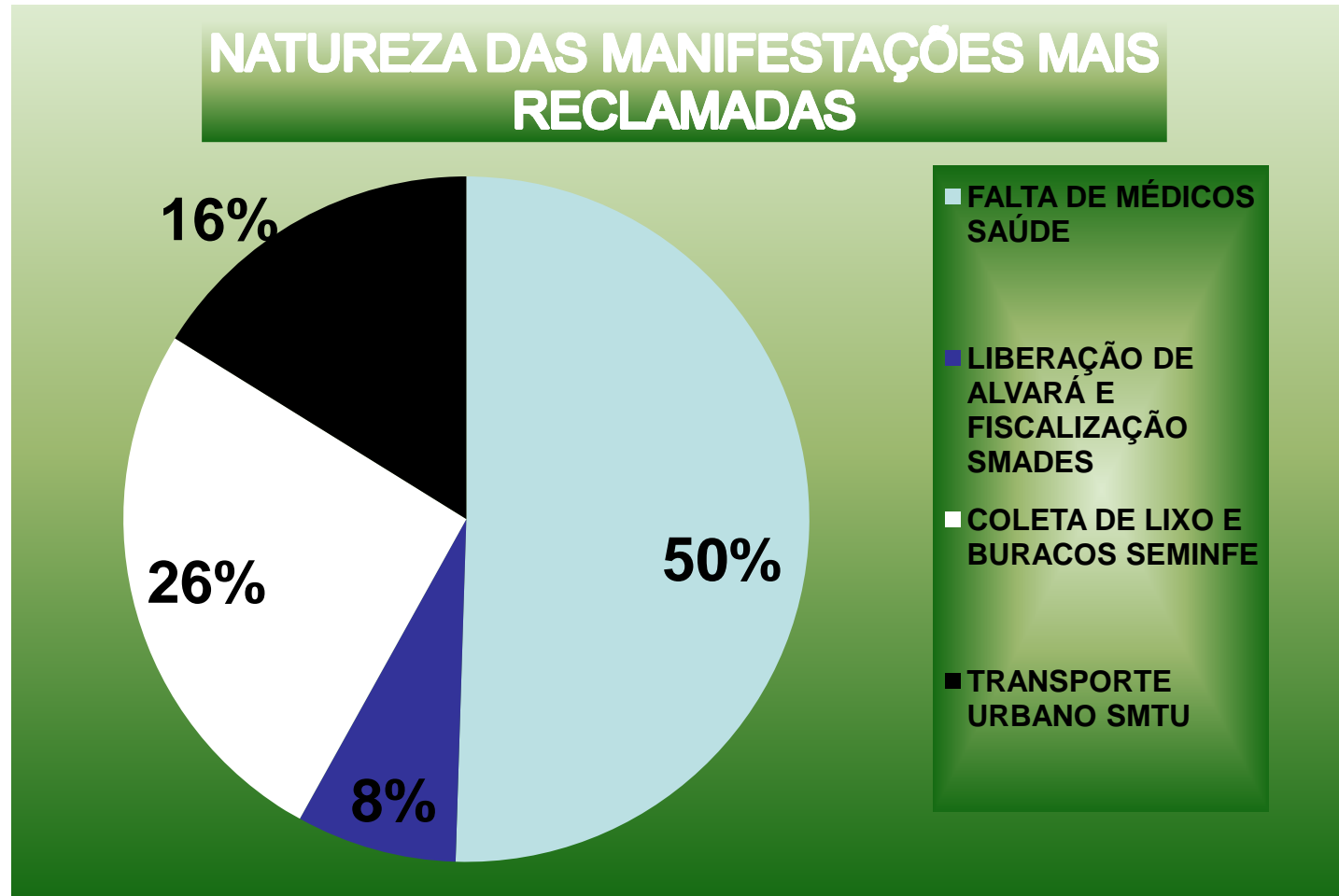
Tabela de Manifestações

SECRETARIA/ORGÃOS	MANIFESTAÇÕES De 01 à 31 Dezembro/2010
Secretaria de Trânsito e Transporte	32
Secretaria de Esportes	0
Secretaria de Governo	0
Secretaria de Trabalho	0
Secretaria de Finanças	4
Secretaria de Assistência Social	2
Secretaria de Educação	12
Secretaria de Cultura	0
Secretaria de Saúde	112
Secretaria de Infraestrutura	51
Secretaria de Comunicação	0
Secretaria de Meio Ambiente	15
Secretaria de Planejamento	2
Corregedoria	2
Procuradoria Geral	1
Auditoria Geral	0
Duvidoria	1
Agência de Habitação	1
CUIABA-PREV	1
PROCON	0
SANECAP	35
FUNEC	0
PDU	0
Regional Sul	0
Regional Leste	0
Regional Oeste	0
Gabinete do Prefeito	1
Regional Norte	0
TOTAL	272

Manifestações por Secretaria



Naturezas das Manifestações



Análise

Os gráficos das páginas 07 e 08, referem-se somente aos protocolos abertos na Ouvidoria Geral, os demais gráficos e tabela são acrescidos de protocolos abertos na Ouvidorias Setoriais da Secretaria de Saúde, SANECAp e Secretaria de Trânsito.

No mês de Dezembro de 2010 foram registradas 272 manifestações na Ouvidoria Geral, a mídia de acesso mais utilizada pelos usuários dos serviços públicos é por meio do telefone gratuito (0800-6450156) que representa 54%.

A Ouvidoria Geral recebe as manifestações de segunda-feira à sexta-feira, das 08:00h às 18:00h.

E a secretaria que está em primeiro lugar de manifestações no mês de Dezembro de 2010, é a Secretaria de Saúde.

A Ouvidoria Geral registrou um crescimento de manifestações de 18,5%, em relação ao mesmo período do ano passado.



Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá

Rua 24 de outubro , 524 - Térreo

Goiabeiras – Cuiabá-MT

CEP: 78.045-000

Telefone: 0800-645.0156

<http://www.prefeitura.mt.gov.br>