



PREFEITURA
TODOS JUNTOS POR
CUIABÁ

OUVIDORIA
Geral do Município de Cuiabá

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DEZEMBRO 2011



Expediente

Prefeito

Francisco Bello Galindo Filho

Ouvidora Geral

Adriana Cristina Venturoso Aleixo

Assessoria

Izabel Cristina de Arruda Barros

Pâmela Cristina Santana de Miranda

Telma Aparecida da Costa

Cristiano Nogueira Peres Preza

Coordenador Administrativo Financeiro

Vinicius Neres Araujo de Souza

Coordenador

Maurílio Márcio Pouso

Assistente I

Gildeth Costa de Souza

Estagiária

Hemilly Kristiany Moya Martins



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, são referentes ao período entre 01 à 31 de Dezembro, que totalizou 380 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, reclamações, reinvidicações, denúncias e elogios, para que a administração pública municipal formule suas políticas públicas atendendo os anseios da população e consequentemente a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

Adriana Cristina Venturoso Aleixo
Ouvidora Geral do Município de Cuiabá



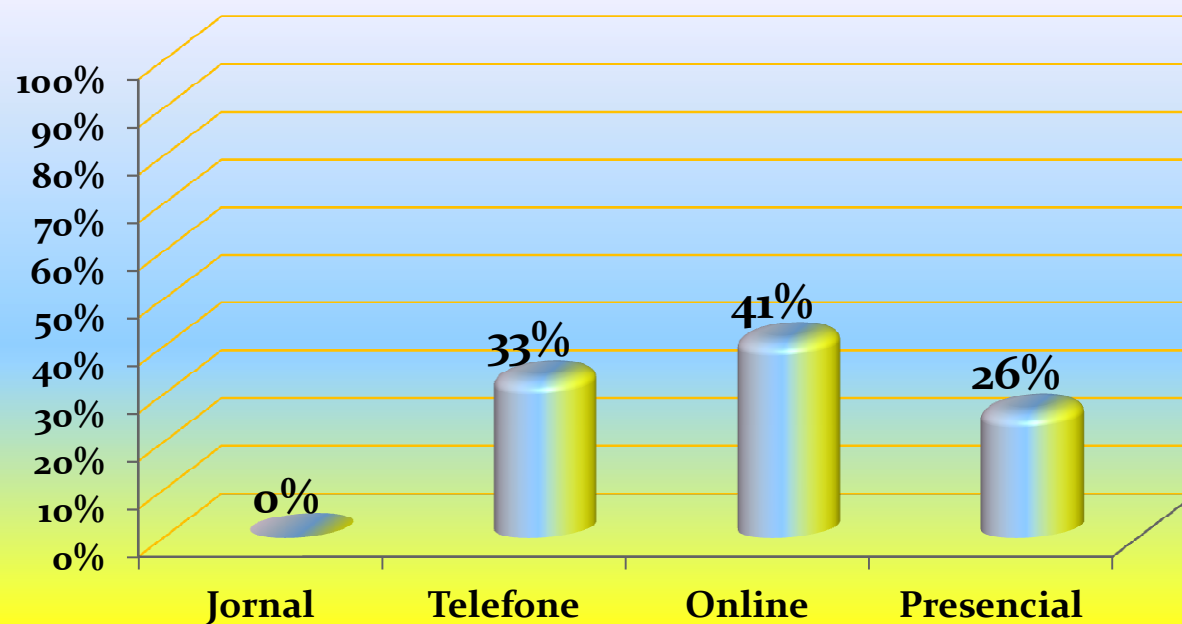
Dados Estatísticos

Metodologia

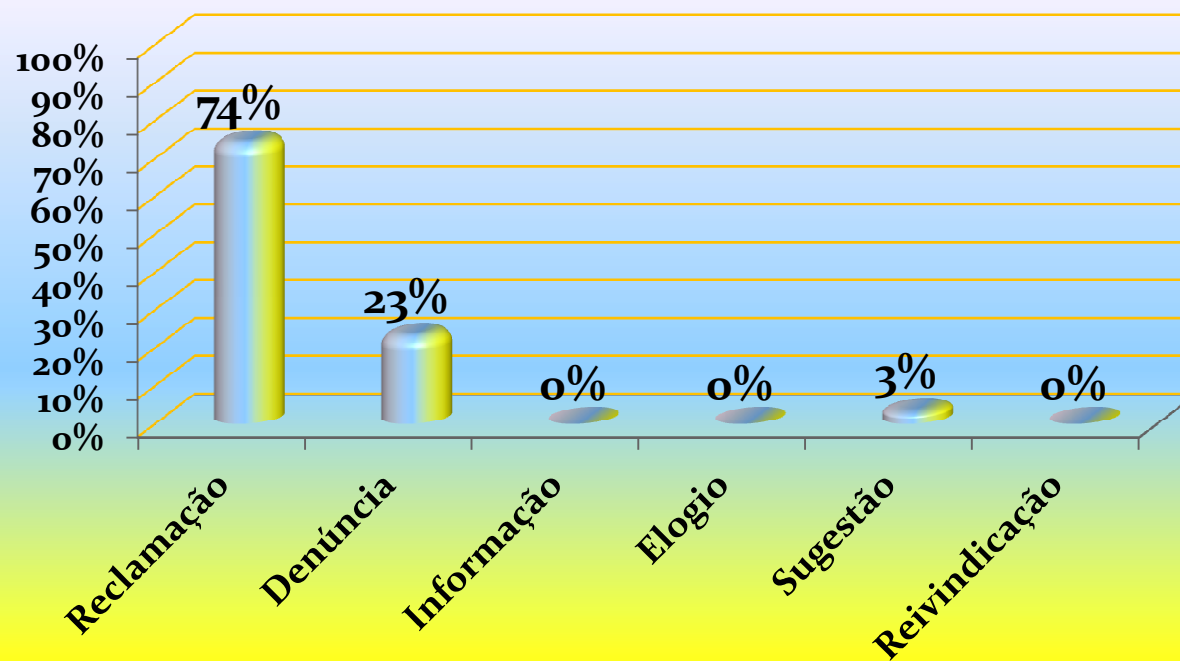
Os dados apresentados têm origem em um banco de dados, no qual a entrada e a saída de informações são constantes. Portanto, para a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o período de 01 à 31 de Dezembro de 2011.

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

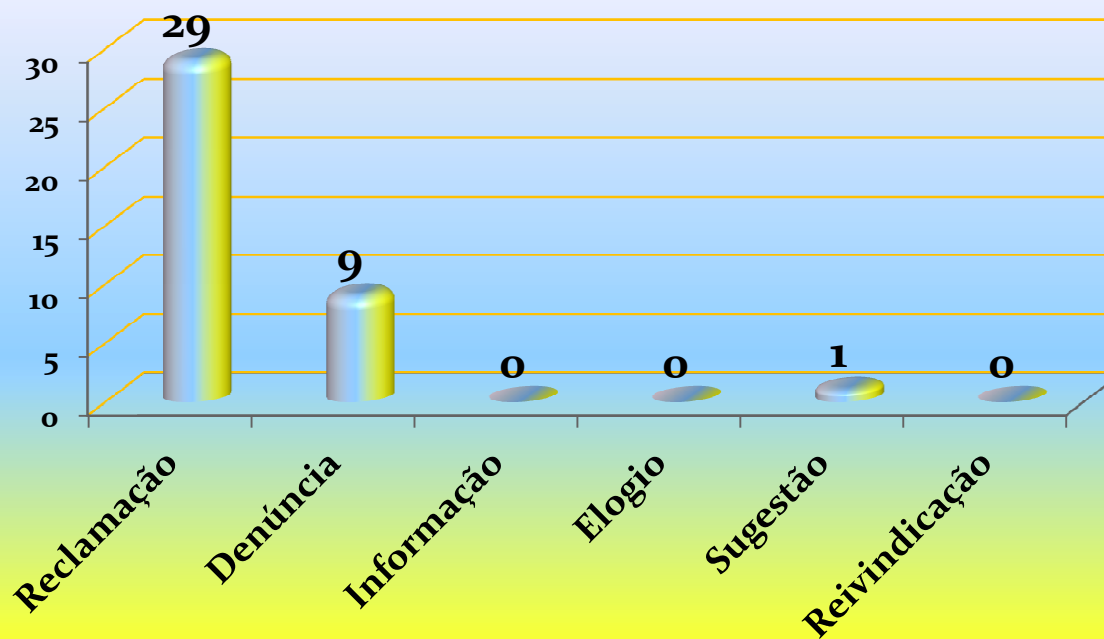
MÉDIA DE ACESSO DA OUVIDORIA GERAL



QUANTIDADE DE ACESSO



TIPO DE MANIFESTAÇÃO



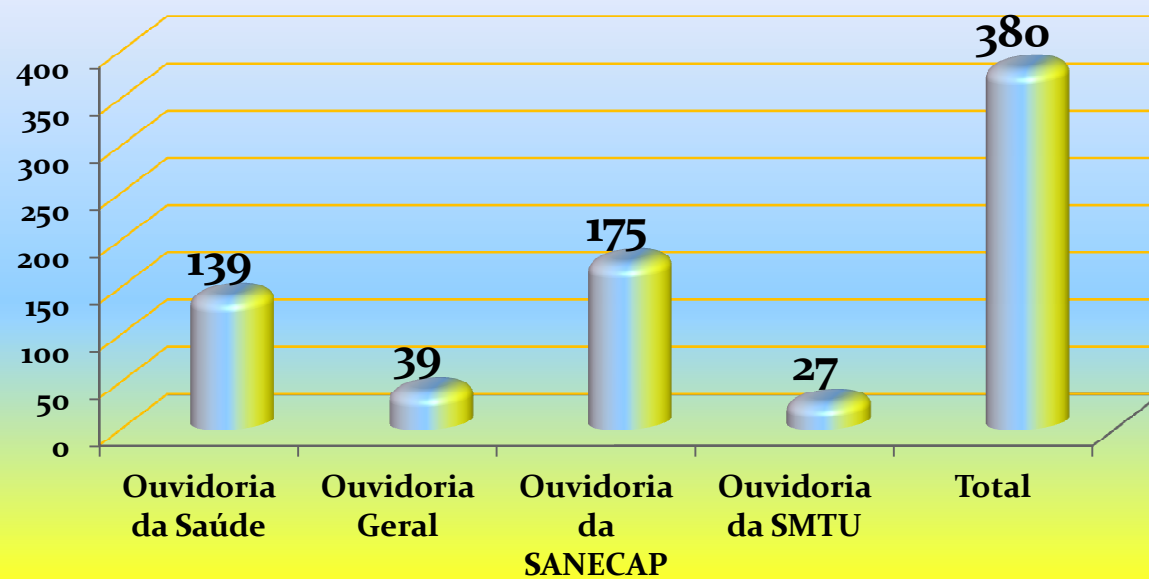
SECRETARIA/ORGÃOS	Total
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	0
Secretaria Municipal de Fazenda	5
Secretaria Municipal de Turismo	0
Secretaria Municipal de Gestão	0
Secretaria Municipal de Trânsito e Transporte	1
Secretaria Municipal de Esportes e Cidadania	0
Secretaria Municipal de Governo	1
Secretaria de Trabalho e Desen. Econômico	1
Secretaria Municipal de Assist. Social e Desen. Humano	1
Secretaria Municipal de Educação	0
Secretaria Municipal de Cultura	0
Secretaria Municipal de Saúde	1
Secretaria Municipal de Infraestrutura	20
Secretaria Municipal de Comunicação	0
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Assuntos Fundiários	7
Secretaria Municipal de Planejamento e Finanças	0
Procuradoria Geral	1
Auditoria e Controle Interno	0
Ouvidoria Geral	1
Agência de Habitação	0
Cuiabá-PREV	0
SANECAP	0
FUNEC	0
TOTAL	39

Ouvidoria da SANEAP	MANIFESTAÇÕES
	De 01 à 31 DEZEMBRO/2011
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	175

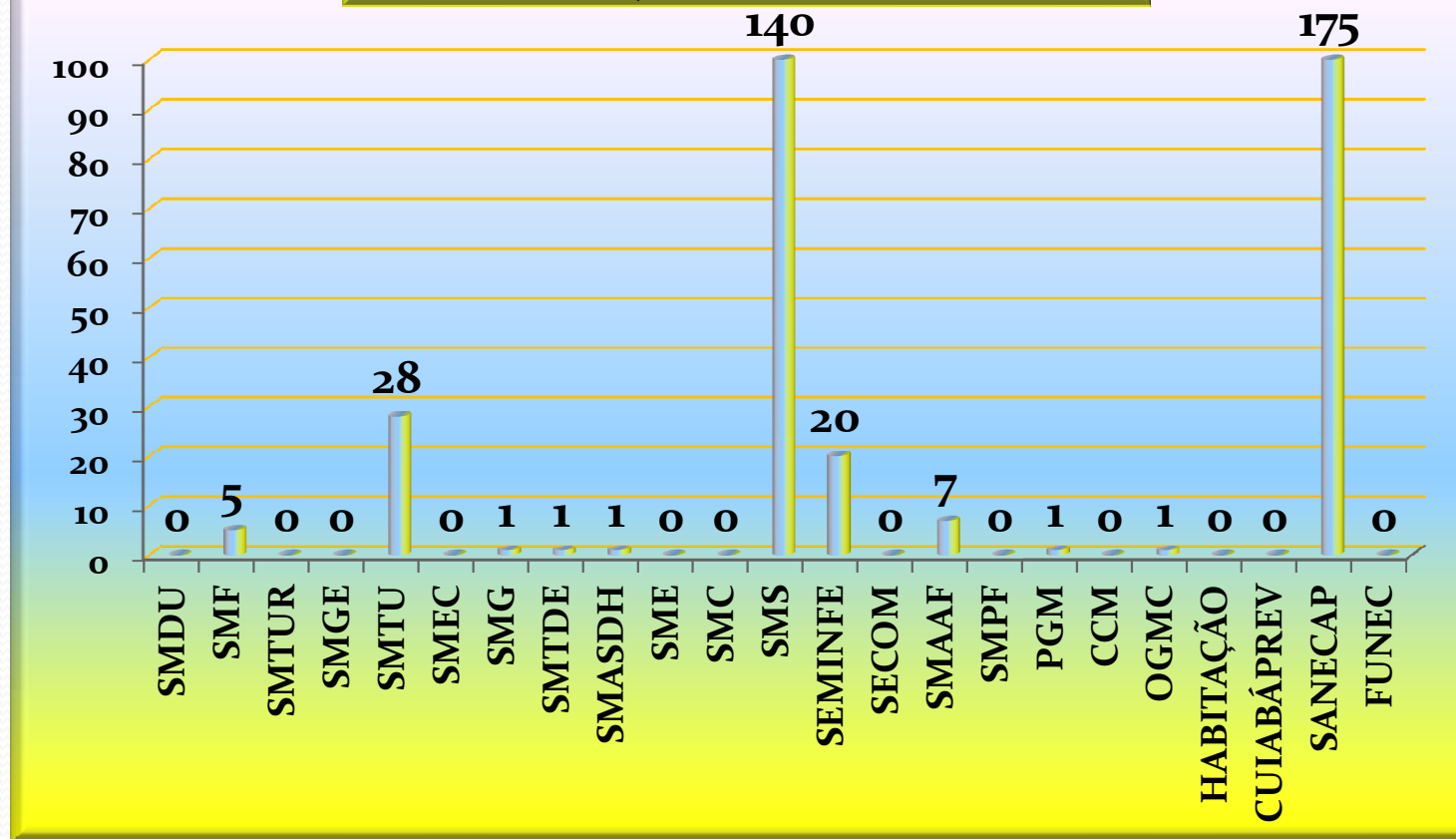
Ouvidoria da Saúde	MANIFESTAÇÕES
	De 01 à 31 DEZEMBRO/2011
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	139

Ouvidoria da SMTU	MANIFESTAÇÕES
	De 01 à 31 DEZEMBRO/2011
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES TRANSPORTE	14
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES TRANSITO	13
Total Geral	27

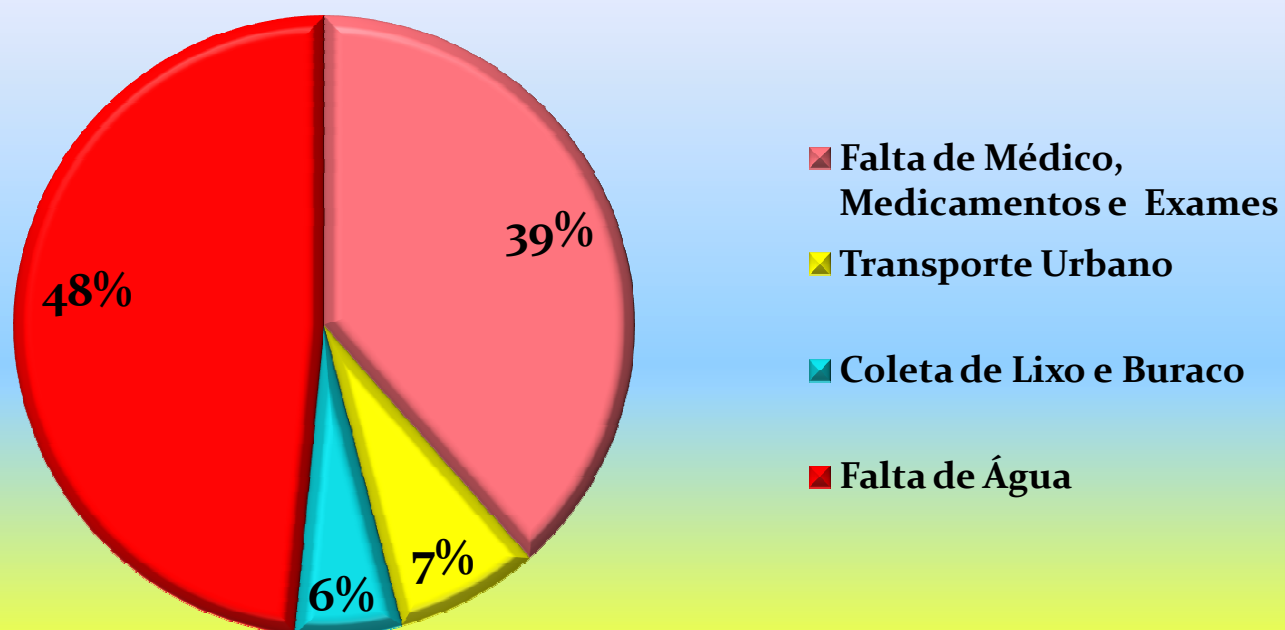
QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÃO DE DEZEMBRO



MANIFESTAÇÃO POR SECRETARIA



NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES MAIS RECLAMADAS



Análise

Os gráficos das páginas 07, 08, 09 e 14, referem-se somente aos protocolos abertos na Ouvidoria Geral, os demais gráficos e tabelas são acrescidos de protocolos abertos nas Ouvidorias Setoriais da Secretaria de Saúde, SANECAP e Secretaria de Trânsito e Transportes Urbanos.

No mês de Dezembro de 2011 foram registradas 380 manifestações na Ouvidoria Geral e setoriais. Na Ouvidoria Geral a mídia de acesso mais utilizada pelos usuários dos serviços públicos é por meio online que representa 41%.

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 2011, é a Secretaria de Saúde.

A Ouvidoria Geral registrou um aumento de manifestações de 67%, em relação ao mesmo período do ano passado.



Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá

Travessa Celso Luis Moraes de Almeida, n 111

Bairro: Poção

CEP: 78015-5775

Telefone: 0800-645.0156

E-Mail: ouvidoriageral@cuiaba.mt.gov.br

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