



**PREFEITURA**  
TODOS JUNTOS POR  
**CUIABÁ**

**OUVIDORIA**  
Geral do Município de Cuiabá

# **RELATÓRIO ESTATÍSTICO** **SETEMBRO 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**

# 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 30 de Setembro, que totalizou 475 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, reivindicações, 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



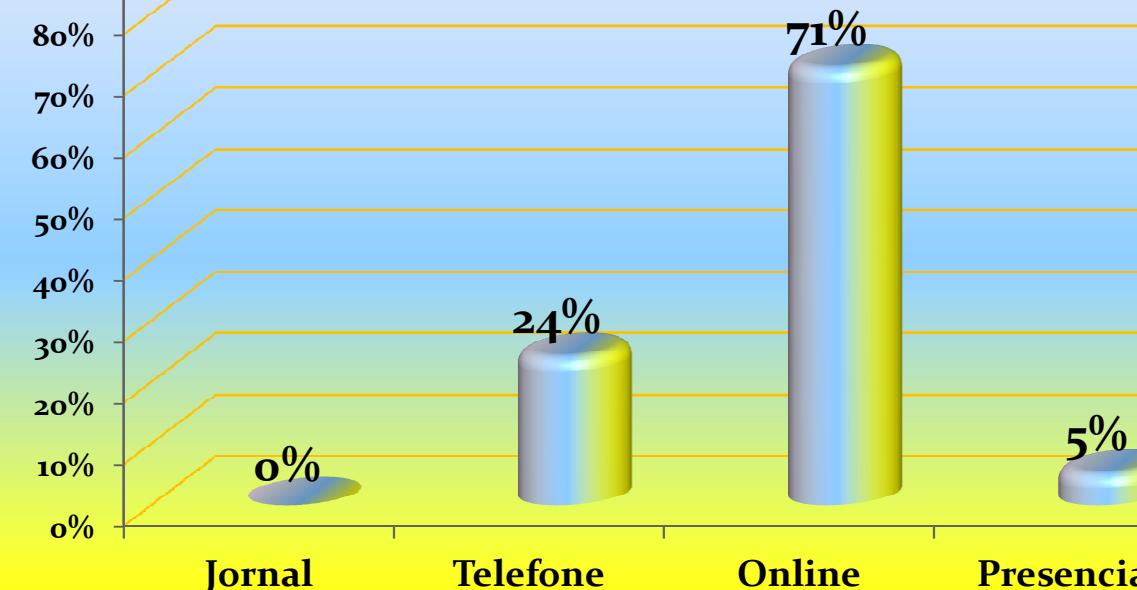
# Dados Estatísticos

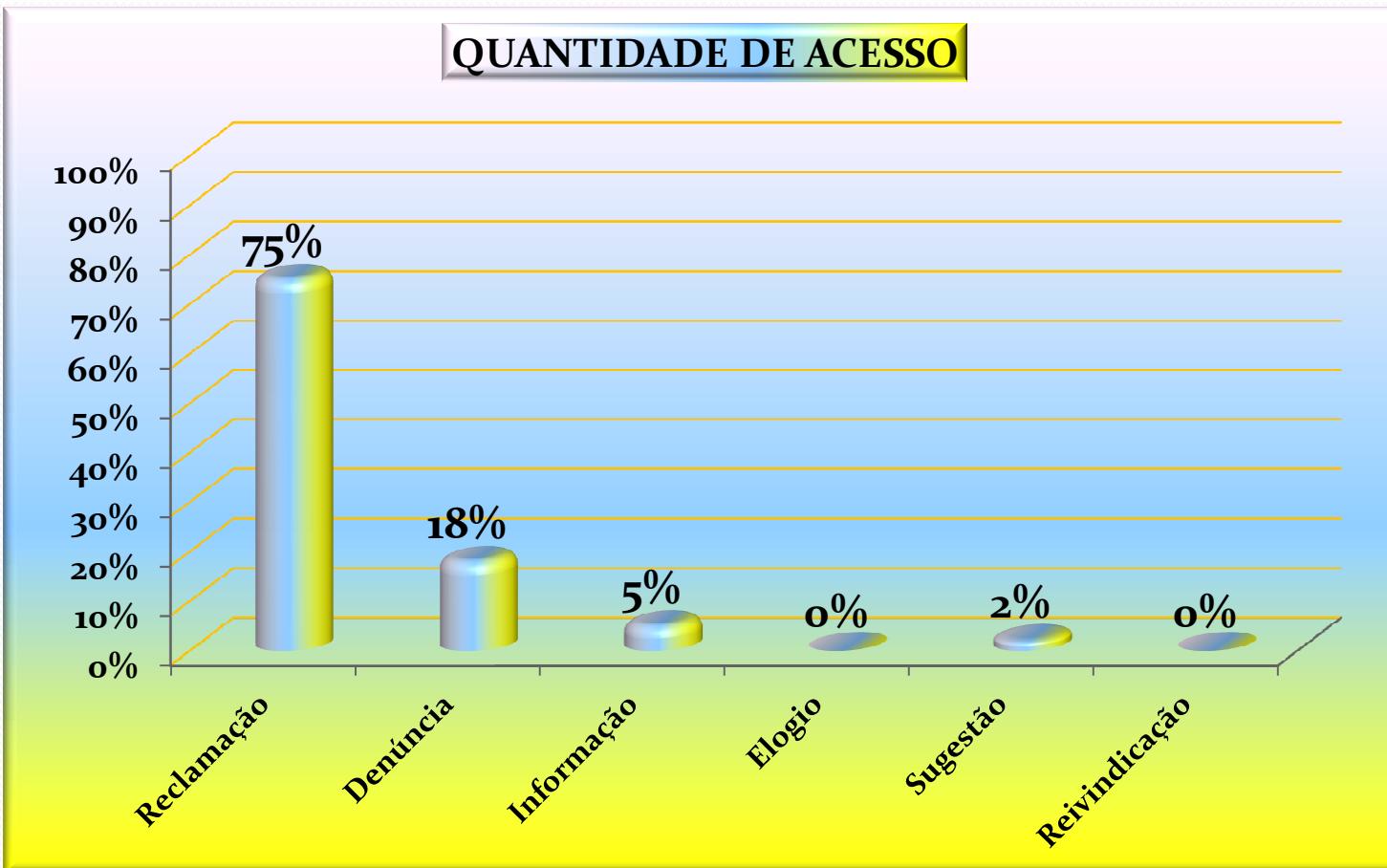
RELATÓRIO ESTATÍSTICO - SETEMBRO

# 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 30 de Setembro de 2011. Dessa forma, qualquer ação realizada posteriormente não estará refletida nesse relatório. E sim, no relatório do mês seguinte.

## MÍDIA DE ACESSO DA OUVIDORIA GERAL







SECRETARIA/ORGÃOS	Total
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	0
Secretaria Municipal de Fazenda	3
Secretaria Municipal de Turismo	0
Secretaria Municipal de Gestão	2
Secretaria Municipal de Trânsito e Transporte	0
Secretaria Municipal de Esportes e Cidadania	0
Secretaria Municipal de Governo	2
Secretaria de Trabalho e Desen. Econômico	0
Secretaria Municipal de Assist. Social e Desen. Humano	1
Secretaria Municipal de Educação	5
Secretaria Municipal de Cultura	1
Secretaria Municipal de Saúde	1
Secretaria Municipal de Infraestrutura	24
Secretaria Municipal de Comunicação	0
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Assuntos Fundiários	8
Secretaria Municipal de Planejamento e Finanças	0
Procuradoria Geral	6
Auditoria e Controle Interno	0
Ouvidoria Geral	0
Agência de Habitação	0
Cuiabá-PREV	1
SANECAP	1
FUNEC	0
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>

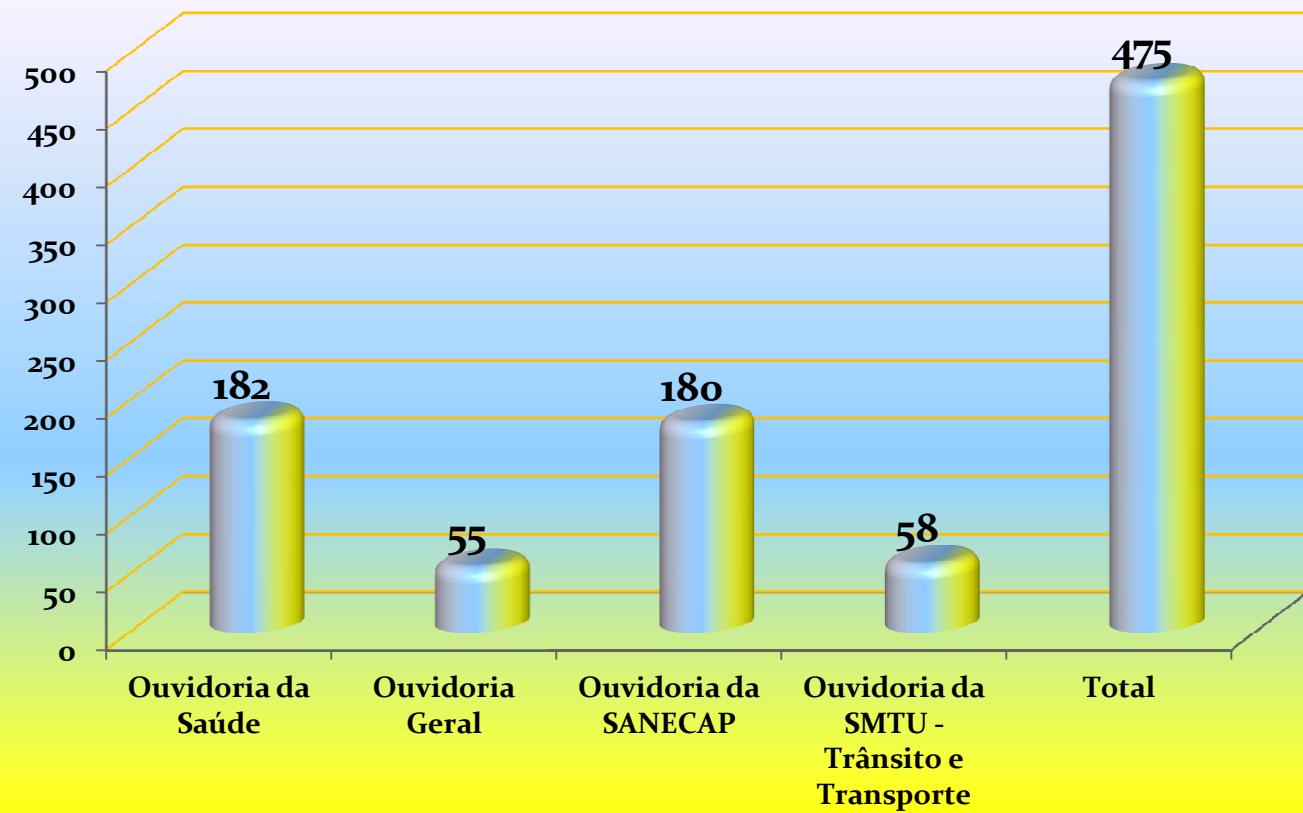
## RELATÓRIO ESTATÍSTICO – SETEMBRO

<b>Ouvidoria da SANECAP</b>	<b>MANIFESTAÇÕES</b>
	<b>De 01 à 30 SETEMBRO/2011</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>180</b>

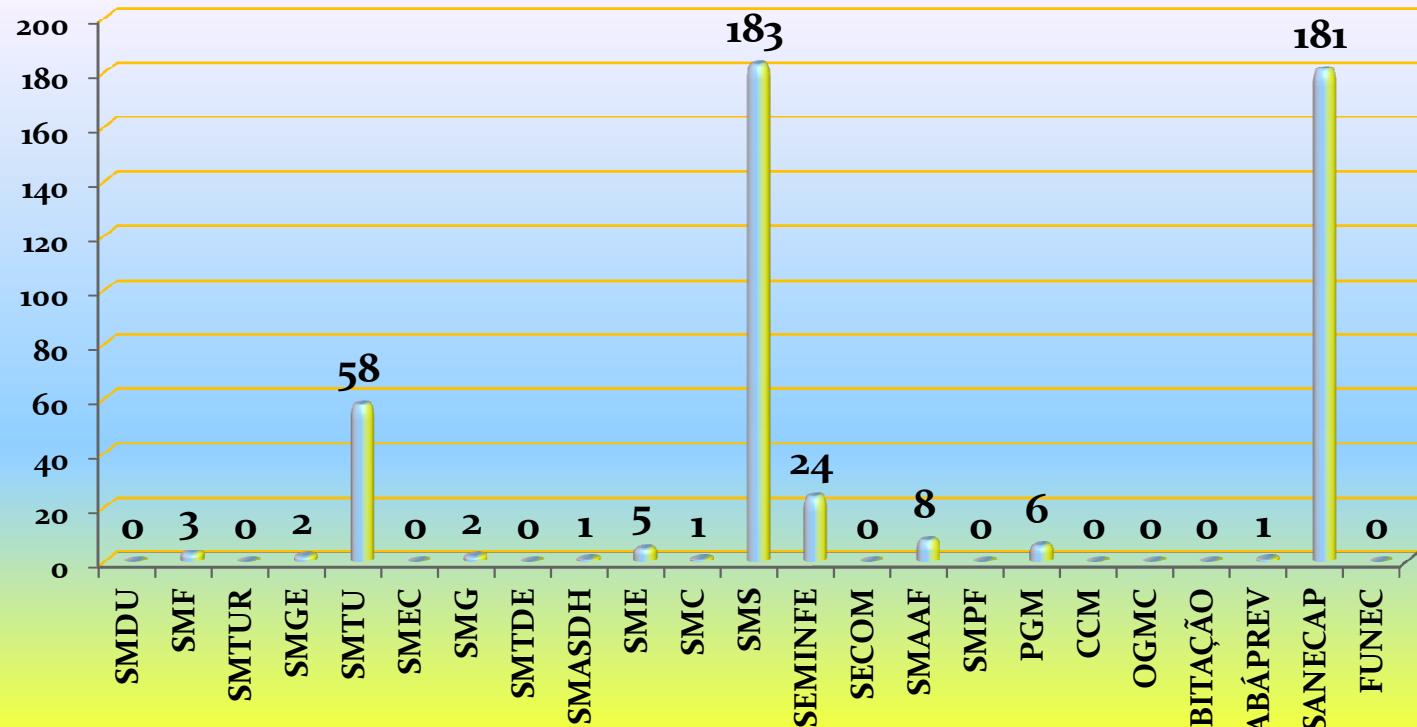
<b>Ouvidoria da Saúde</b>	<b>MANIFESTAÇÕES</b>
	<b>De 01 à 30 SETEMBRO/2011</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>182</b>

<b>Ouvidoria da SMTU</b>	<b>MANIFESTAÇÕES</b>
	<b>De 01 à 30 SETEMBRO/2011</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>37</b>
<b>TRANSPORTE</b>	
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>21</b>
<b>TRÂNSITO</b>	
<b>Total Geral</b>	<b>58</b>

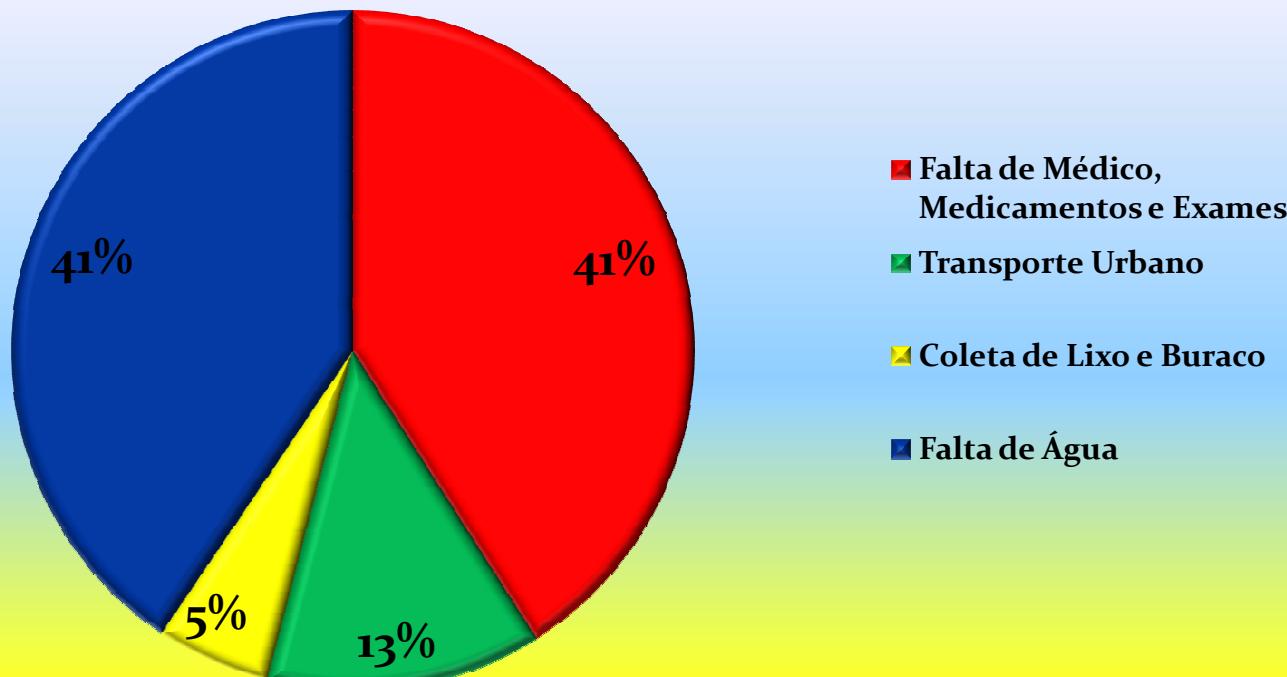
## QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÃO DE SETEMBRO



## 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 Setembro de 2011, foram registradas 475 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 71%.

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 setembro de 2011, é a Secretaria de Saúde.

A Ouvidoria Geral registrou um aumento de manifestações de 87%, em relação ao mesmo período do ano passado.



## Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá

Travessa Celso Luis Moraes de Almeida, nº 111

Bairro: Poção

CEP: 78015-5775

Telefone: 0800-645.0156

E-Mail: [ouvidoriageral@cuiaba.mt.gov.br](mailto:ouvidoriageral@cuiaba.mt.gov.br)

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