



**PREFEITURA**  
**CUIABÁ**

**OUVIDORIA**  
Geral do Município de Cuiabá

# **RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE SETEMBRO 2012**



**Expediente**

**Prefeito**

**Francisco Bello Galindo Filho**

**Ouvidora Geral**

**Adriana Cristina Venturoso Aleixo**

**Assessoria**

**Izabel Cristina de Arruda Barros**

**Pâmela Cristina Santana de Miranda**

**Gildeth Costa de Souza**

**Coordenador Administrativo Financeiro**

**Vinicius Neres Araujo de Souza**

**Coordenador**

**Maurílio Márcio Pouso**

**Assistente I**

**Telma Aparecida da Costa**

**Estagiário**

**Allan Kayk Moreira Lauton**

# 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 684 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

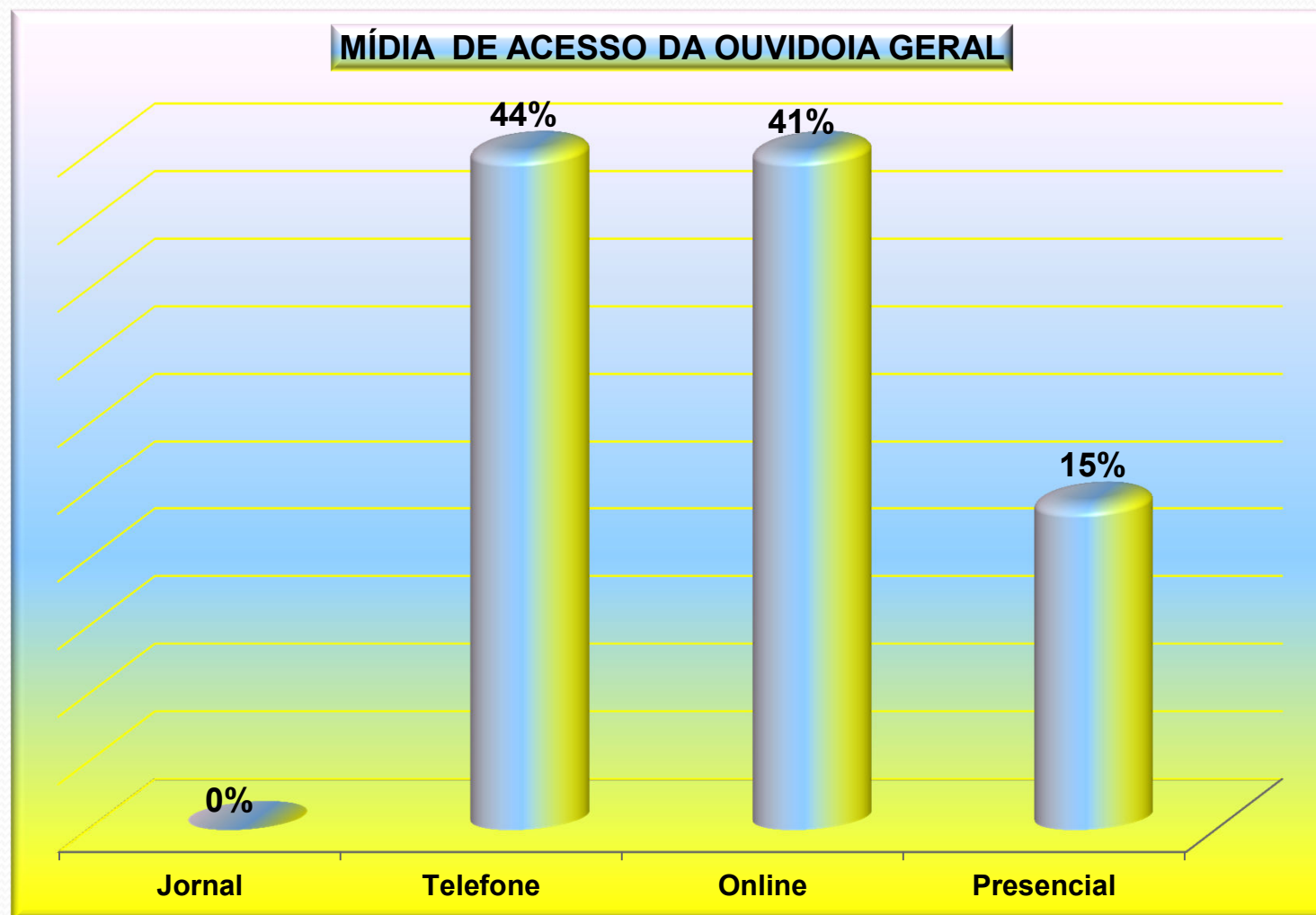


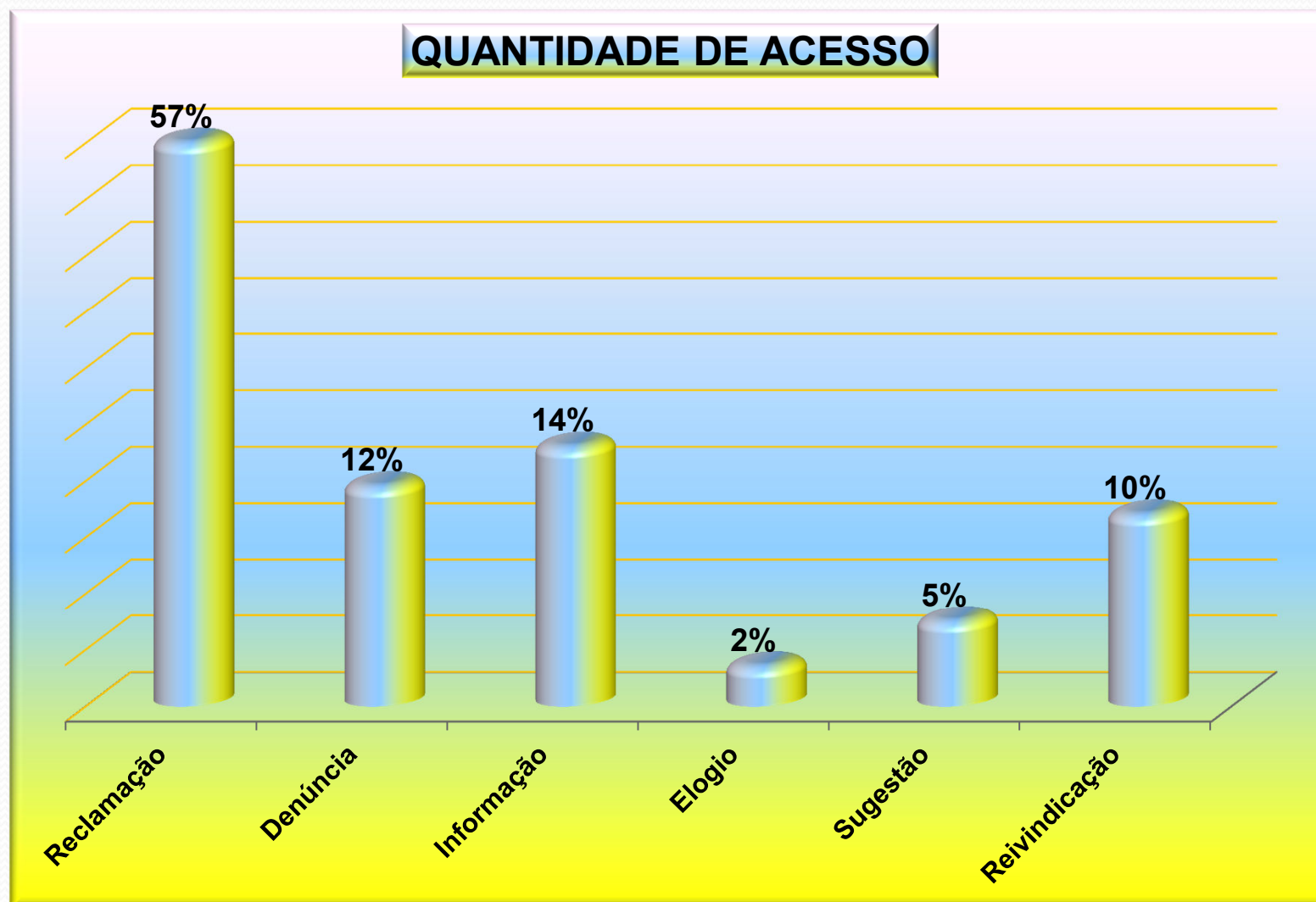
# Dados Estatísticos

# Metodologia

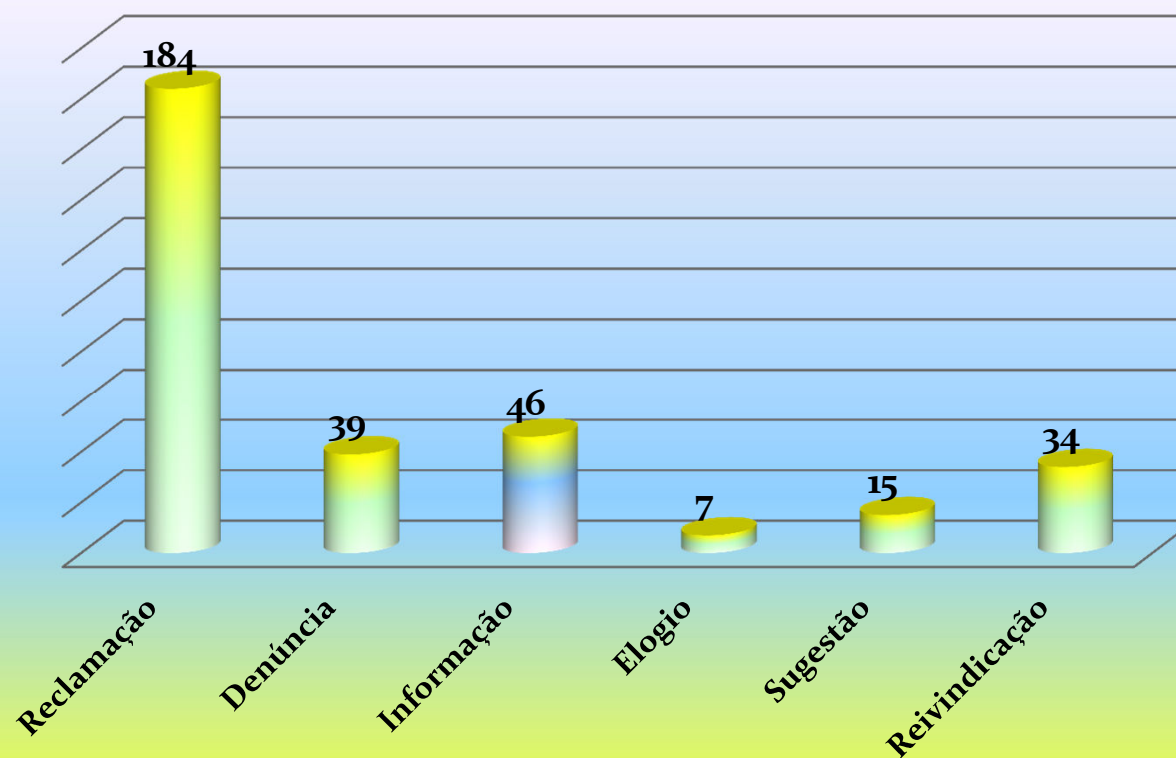
Os dados apresentados têm origem em um banco de dados, no qual a entrada e a saída de informações são constantes. Portanto, para a composição do relatório é realizado um corte de tempo que compreende o período de 01 a 30 de setembro de 2012.

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





### TIPO DE MANIFESTAÇÃO



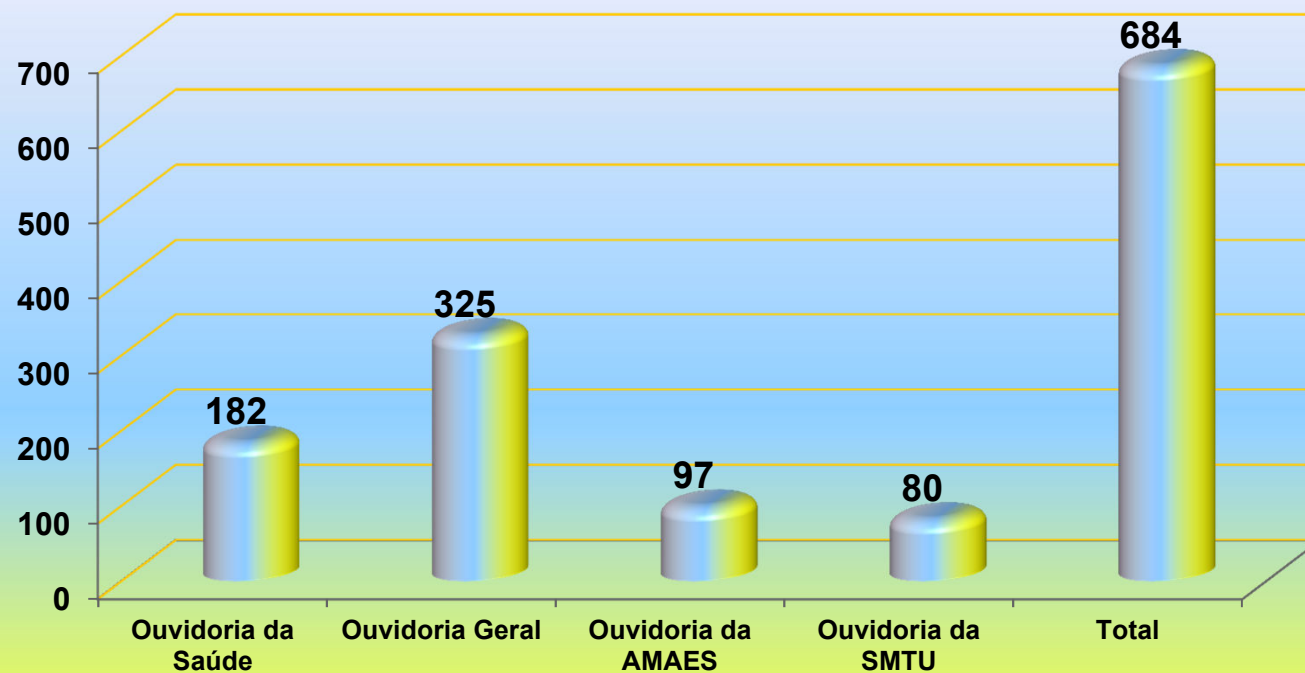
| SECRETARIA/ORGÃOS   | Total      |
|---|------------|
| Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano              | 12         |
| Secretaria Municipal de Fazenda                             | 4          |
| Secretaria Municipal de Turismo                             | 0          |
| Secretaria Municipal de Gestão                              | 14         |
| Secretaria Municipal de Trânsito e Transporte               | 52         |
| Secretaria Municipal de Esportes e Cidadania                | 1          |
| Secretaria Municipal de Governo                             | 0          |
| Secretaria de Trabalho e Desen. Econômico                   | 2          |
| Secretaria Municipal de Assist. Social e Desen. Humano      | 4          |
| Secretaria Municipal de Educação                            | 8          |
| Secretaria Municipal de Cultura                             | 2          |
| Secretaria Municipal de Saúde                               | 10         |
| Secretaria Municipal de Obras Públicas                      | 16         |
| Secretaria Municipal de Comunicação                         | 1          |
| Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Assuntos Fundiários | 24         |
| Secretaria Municipal de Planejamento e Finanças             | 0          |
| Procuradoria Geral  | 0          |
| Controladoria e Controle Interno                            | 1          |
| Ouvidoria Geral ( Pedido de informações)                    | 22         |
| Secretaria Municipal de Cidades                             | 2          |
| Cuiabá-PREV   | 0          |
| Ouvidoria da AMAES  | 97         |
| Funec   | 0          |
| Secretaria Municipal de Juventude                           | 0          |
| Secretaria Municipal de Serviços Urbanos                    | 30         |
| Arquivado   | 23         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>325</b> |

| Ouvidoria da AMAES            | MANIFESTAÇÕES            |
|-------------------------------|--------------------------|
|                               | De 01 à 30 SETEMBRO/2012 |
| <b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b> | <b>97</b>                |

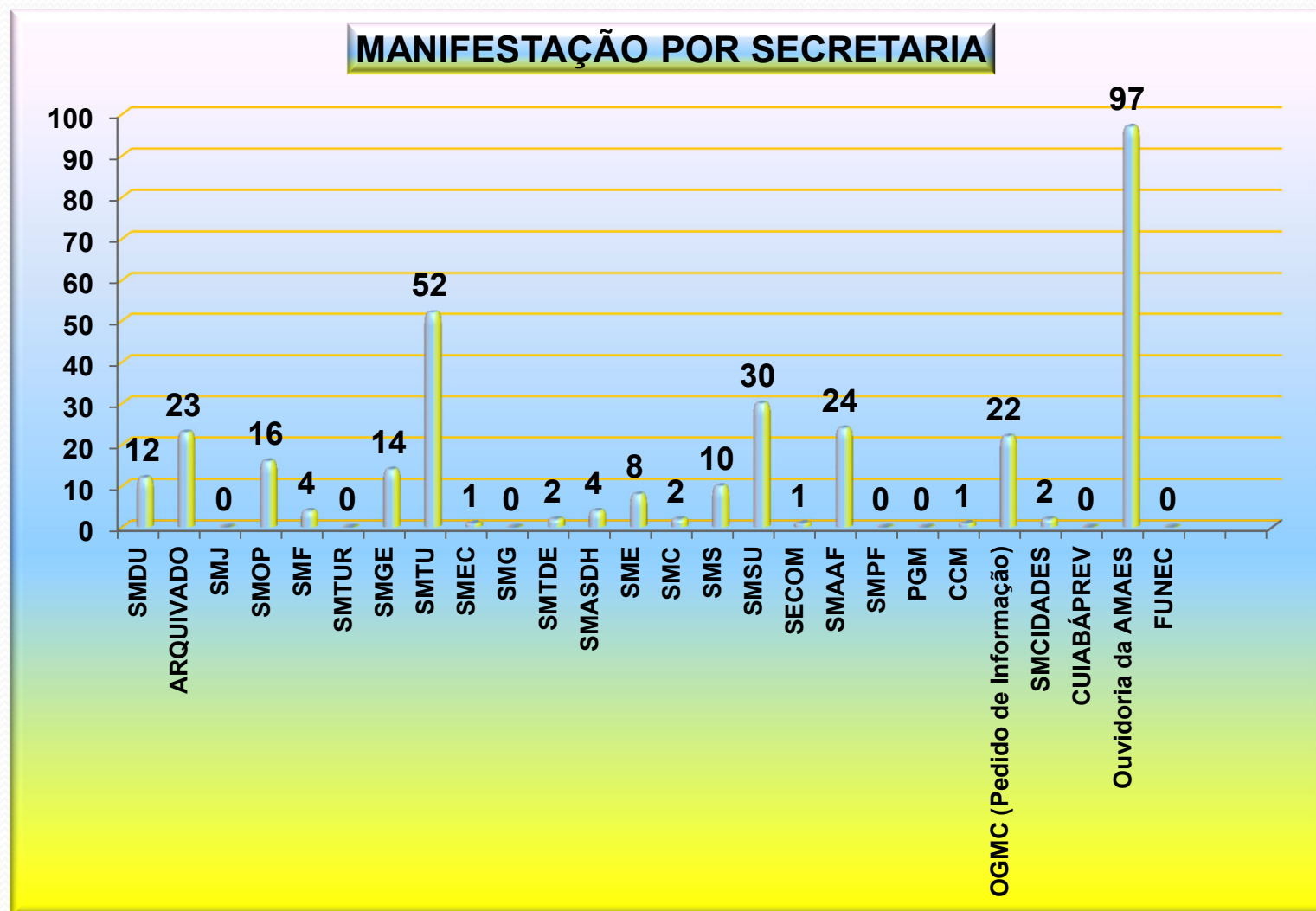
| Ouvidoria da Saúde            | MANIFESTAÇÕES            |
|-------------------------------|--------------------------|
|                               | De 01 à 30 SETEMBRO/2012 |
| <b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b> | <b>182</b>               |

| Ouvidoria da SMTU                            | MANIFESTAÇÕES            |
|--|--------------------------|
|  | De 01 à 30 SETEMBRO/2012 |
| <b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES<br/>TRANSPORTE</b> | <b>80</b>                |

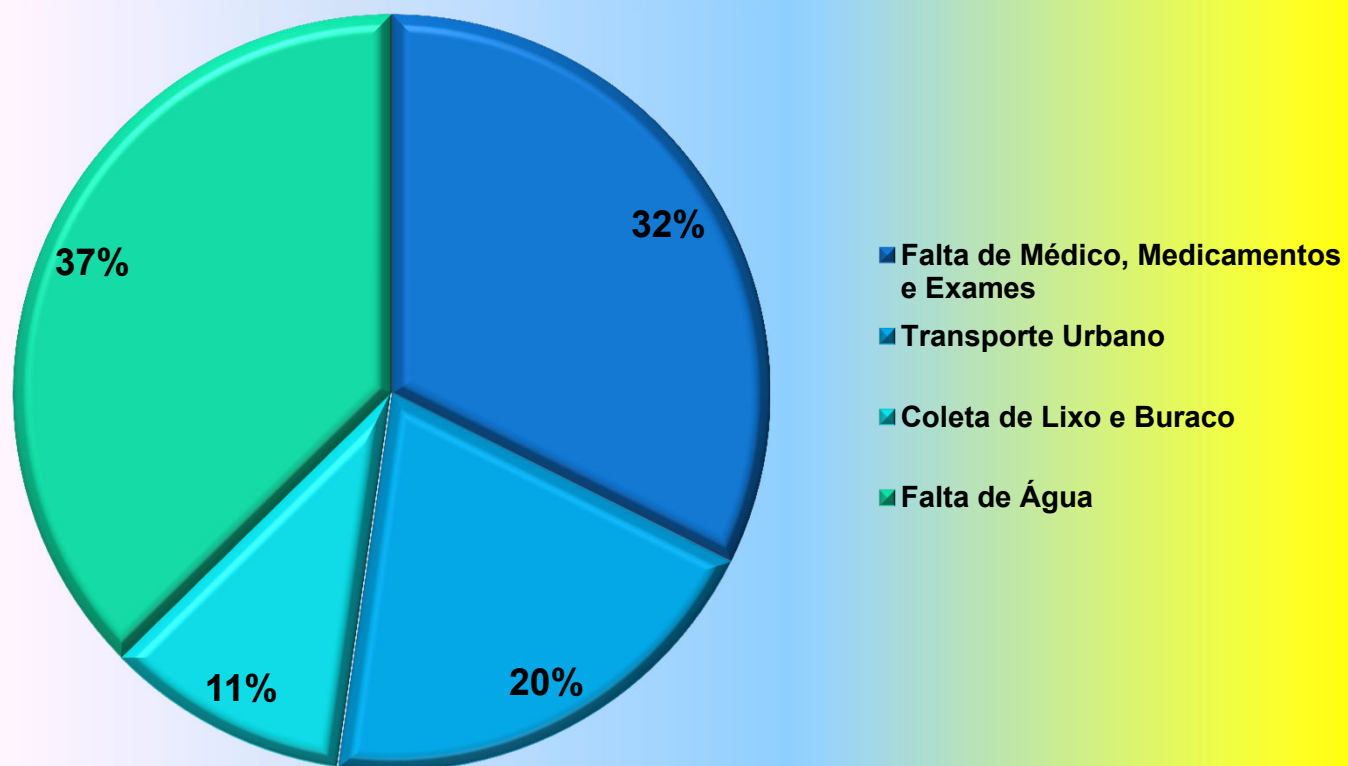
### QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÃO DE SETEMBRO



## 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, AMAES e Secretaria de Trânsito e Transportes Urbanos.

No mês de Setembro de 2012 foram registradas 684 manifestações na Ouvidoria Geral e setoriais. Na Ouvidoria Geral a mídia de acesso mais utilizada pelos usuários dos serviços públicos é por telefone 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 Setembro de 2012, é a Ouvidoria Geral.

A Ouvidoria Geral registrou um aumento de manifestações de 000%, 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>