



# Relatório Estatístico Abril 2013

# **EXPEDIENTE**

**MAURO MENDES FERREIRA**

Prefeito de Cuiabá

**ADRIANA CRISTINA VENTUROSO ALEIXO**

Ouvidora Geral do Município de Cuiabá

**ADENILDES ALENCAR DA SILVA ROCHA**

Assessora

**BRUNA MARIA BARROS ALMEIDA CINTRA**

Assessora

**GILDETH COSTA DE SOUZA**

Assessora

**IZABEL CRISTINA ARRUDA BARROS**

Assessora Jurídica

**MAURILIO MARCIO POUSO**

Coordenador

**ANTONIO DA PAZ ROSA FILHO**

Coordenador Administrativo Financeiro

**MARIA SILVANA ALVES**

Assistente I

**ROBERTO CARLOS DE ARRUDA**

Motorista



**PREFEITURA DE  
Cuiabá**

**OUVIDORIA GERAL**  
do Município de Cuiabá

**OUVIDORIA GERAL  
DO MUNICÍPIO**



Travessa Celso Luiz Moraes de Almeida  
Bairro Poção - Fone: (65) 3622-4846  
Cep. 78.015-575 - Cuiabá - MT  
[www.cuiaba.mt.gov.br](http://www.cuiaba.mt.gov.br)

# 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.”

## 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 8º 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 do SIGO (Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidorias), 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 2013.

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

# DADOS ESTATÍSTICOS

### III. SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIAS

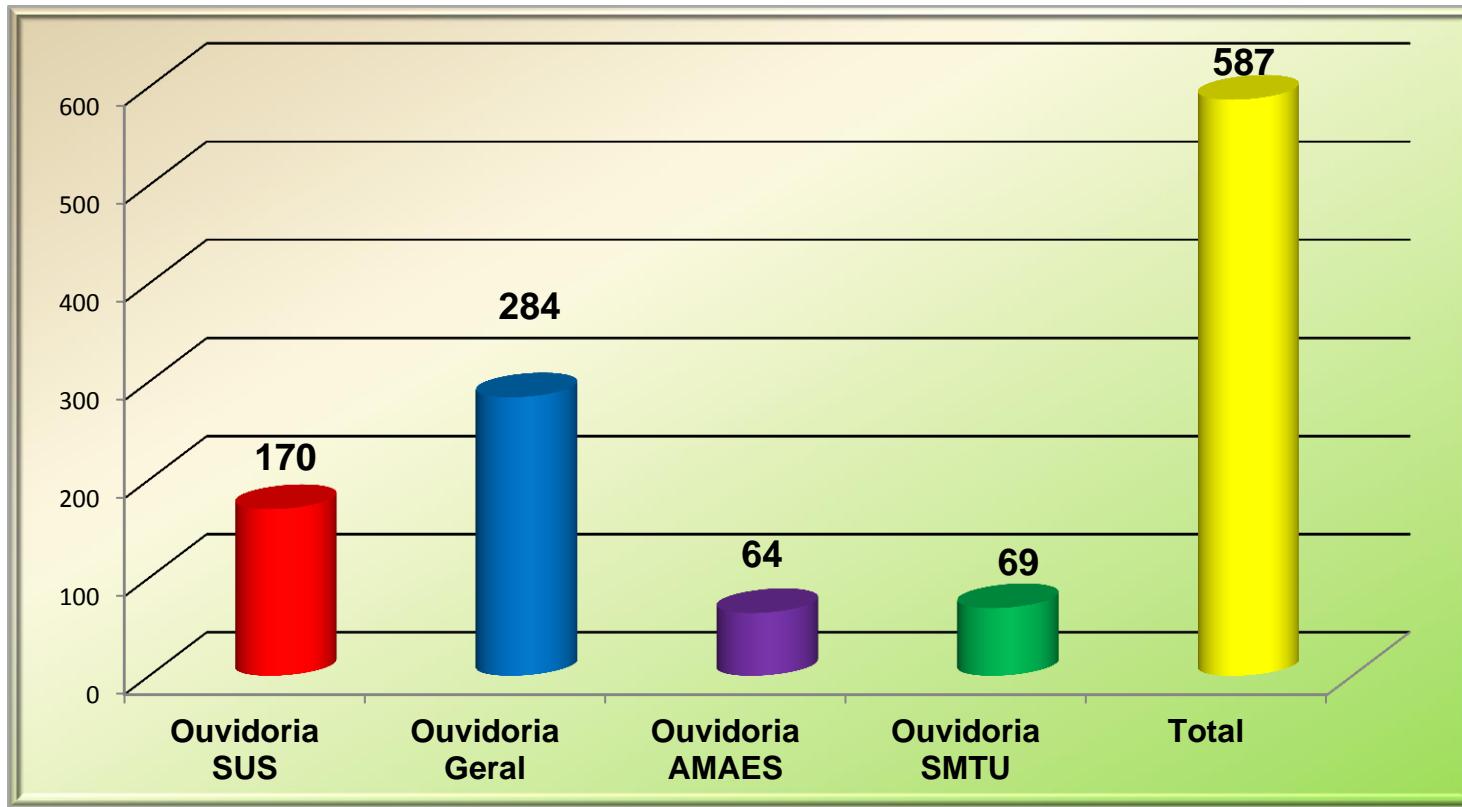
No mês de abril através da Ouvidoria Geral do Município foram encaminhadas e monitoradas 284 manifestações às secretarias ou órgãos competente da Prefeitura Municipal de Cuiabá, conforme tabela abaixo:

SECRETARIA/ÓRGÃOS	QUANTIDADE
Secretaria Municipal de Fazenda	12
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	14
Secretaria Municipal de Turismo	1
Secretaria Municipal de Gestão	17
Secretaria Municipal de Esportes e Cidadania	7
Secretaria Municipal de Governo	4
Secretaria Municipal de Trabalho e Desenvolvimento Econômico	0
Secretaria Municipal de Assistência Social e Desenvolvimento Humano	4
Secretaria Municipal de Saúde	19
Secretaria Municipal de Educação	11
Secretaria Municipal de Cultura	2
Secretaria Municipal de Obras Públicas	51
Secretaria Municipal de Comunicação	0
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Assuntos Fundiários	35
Secretaria Municipal de Planejamento e Finanças	0
Secretaria Municipal de Cidades	1
Secretaria Municipal de Serviços Urbanos	39
Controladoria e Contabilidade do Município	0
Cuiabá-PREV	1
Procuradoria Geral	3
Ouvidoria Geral (Informações)	50
*MI	13
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>

\*MI – Manifestações Improcedentes são aquelas que não citaram pessoas, secretarias ou órgãos, portanto foram arquivadas.

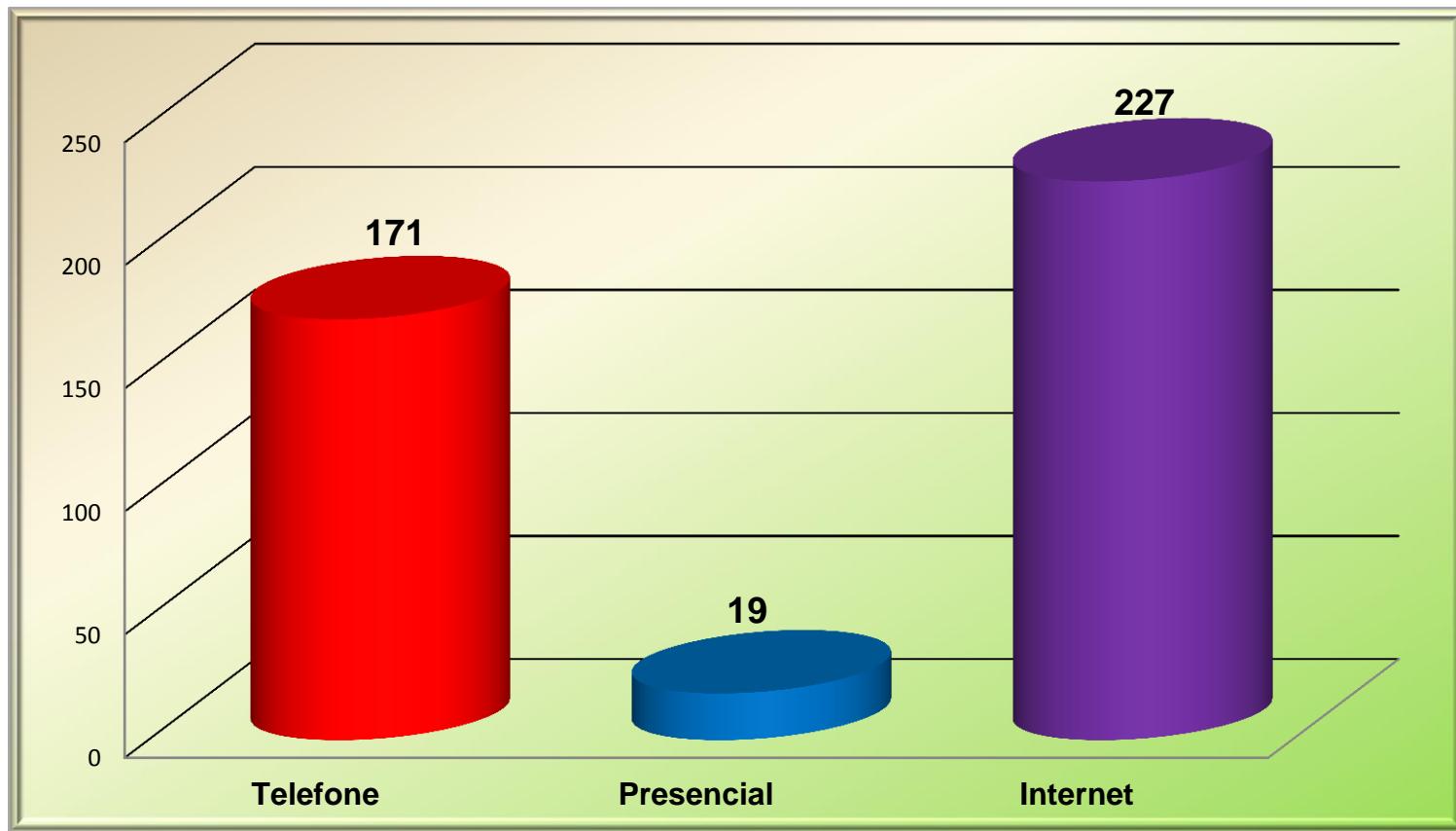
Fonte: Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria - SIGO.

## **Gráfico 1. Quantitativo de manifestações no Sistema Municipal de Ouvidorias Abril de 2013**



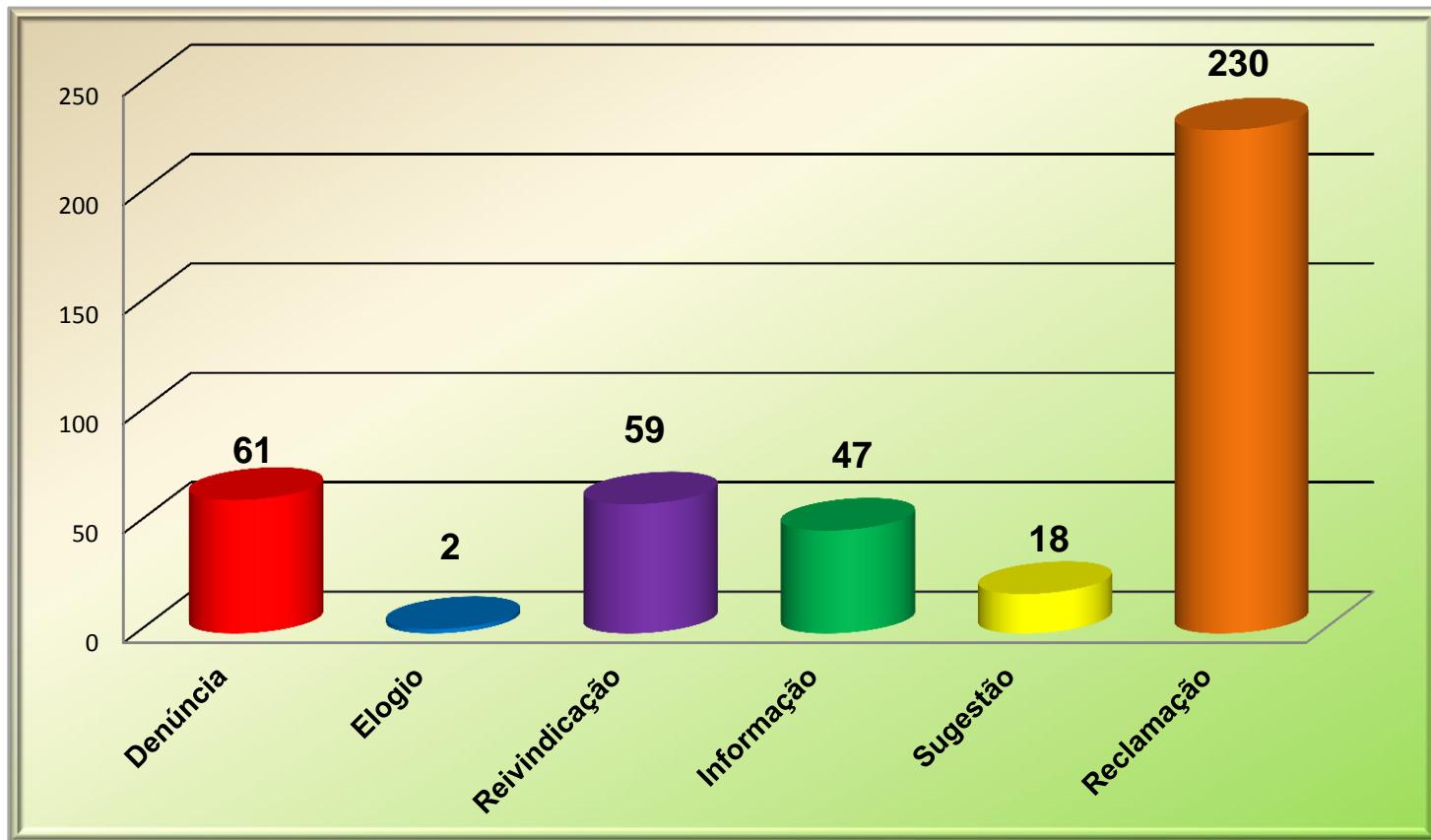
Fonte: Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO e Relatório da Ouvidoria SUS.

**Gráfico 2. Forma de acesso das manifestações do Sistema Municipal de Ouvidorias – Abril de 2013**



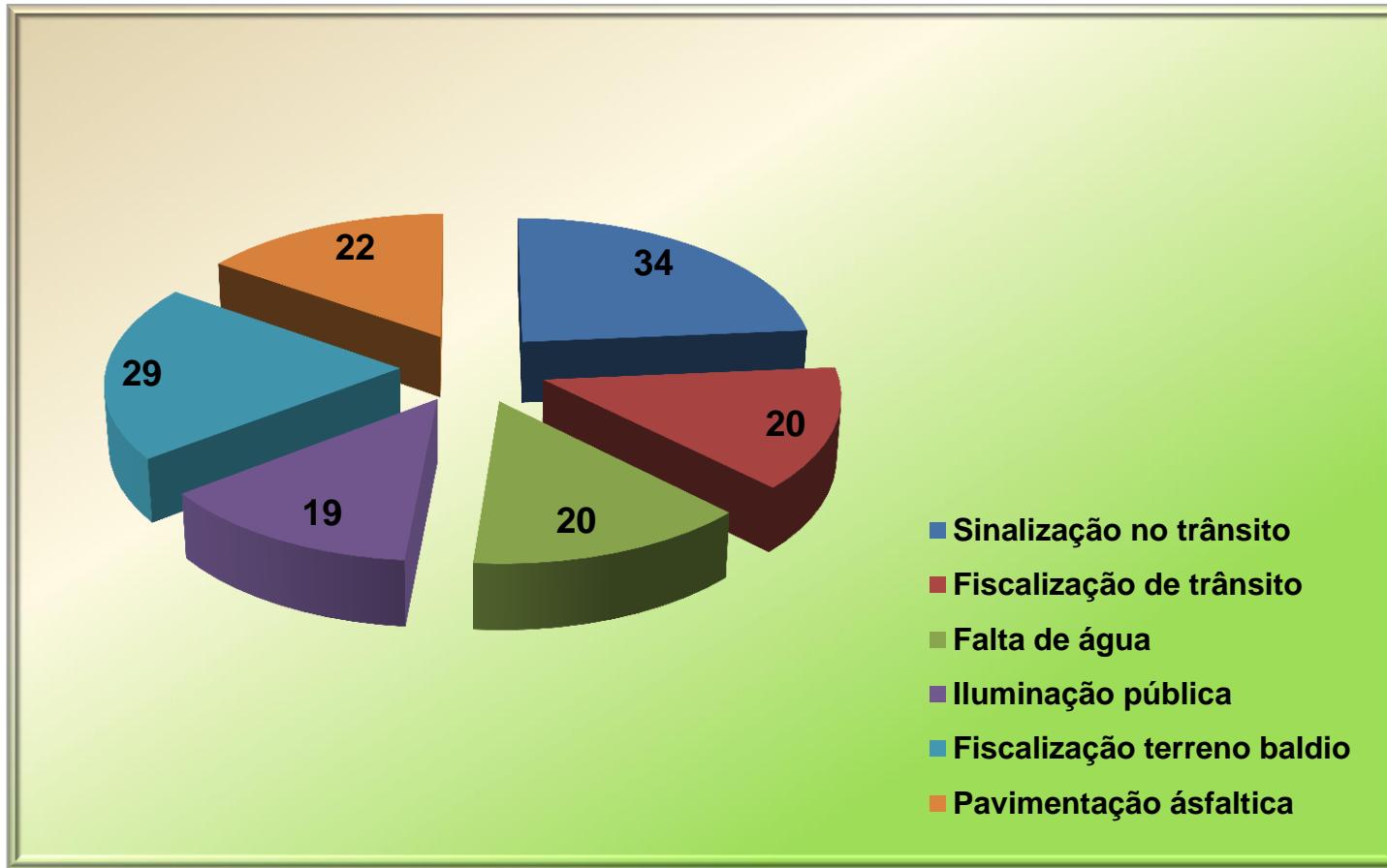
Fonte: Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO.

### **Gráfico 3. Classificação das manifestações do Sistema Municipal de Ouvidorias - Abril de 2013**



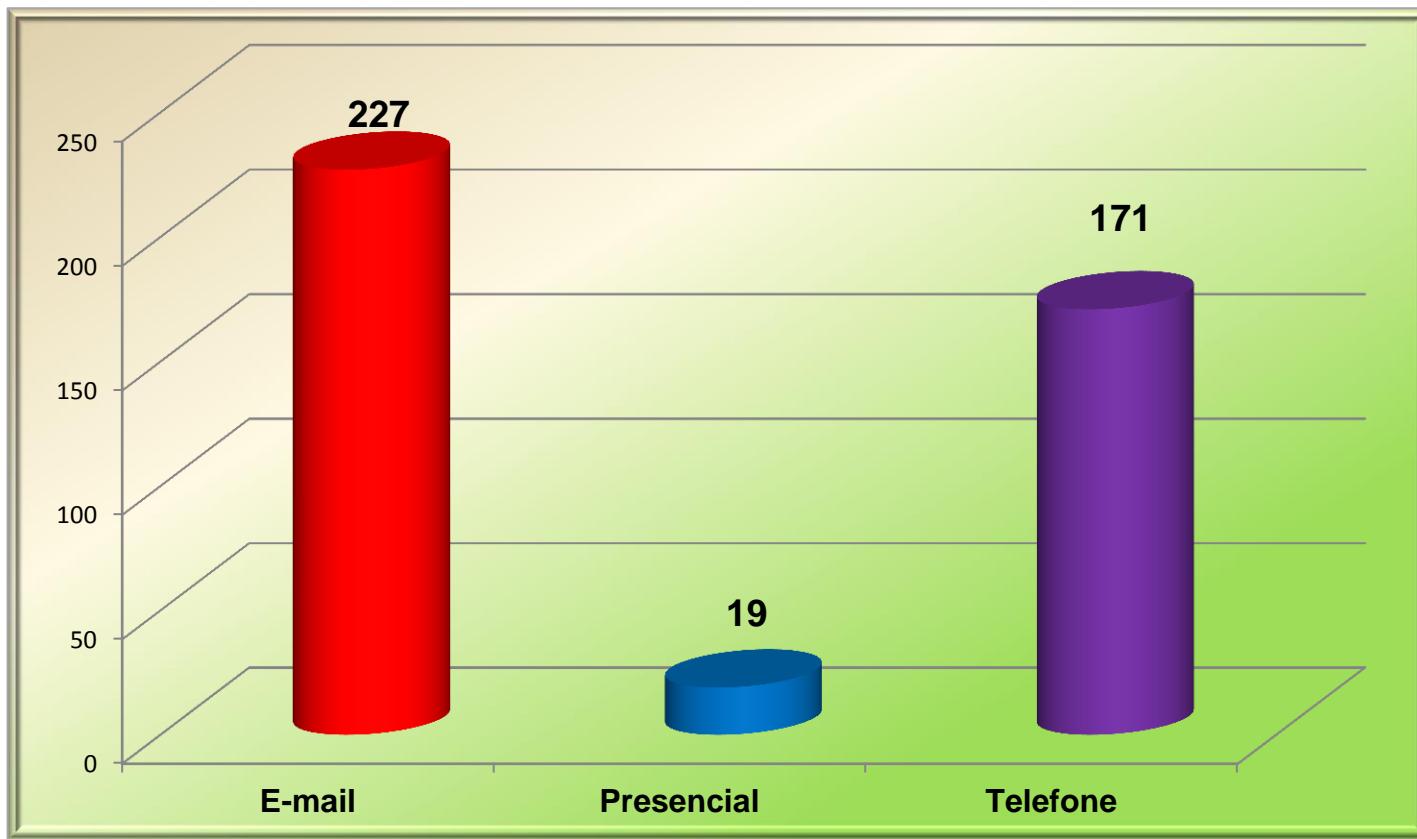
Fonte: Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO.

## Gráfico 4. Assuntos mais manifestados do Sistema Municipal de Ouvidorias - Abril de 2013



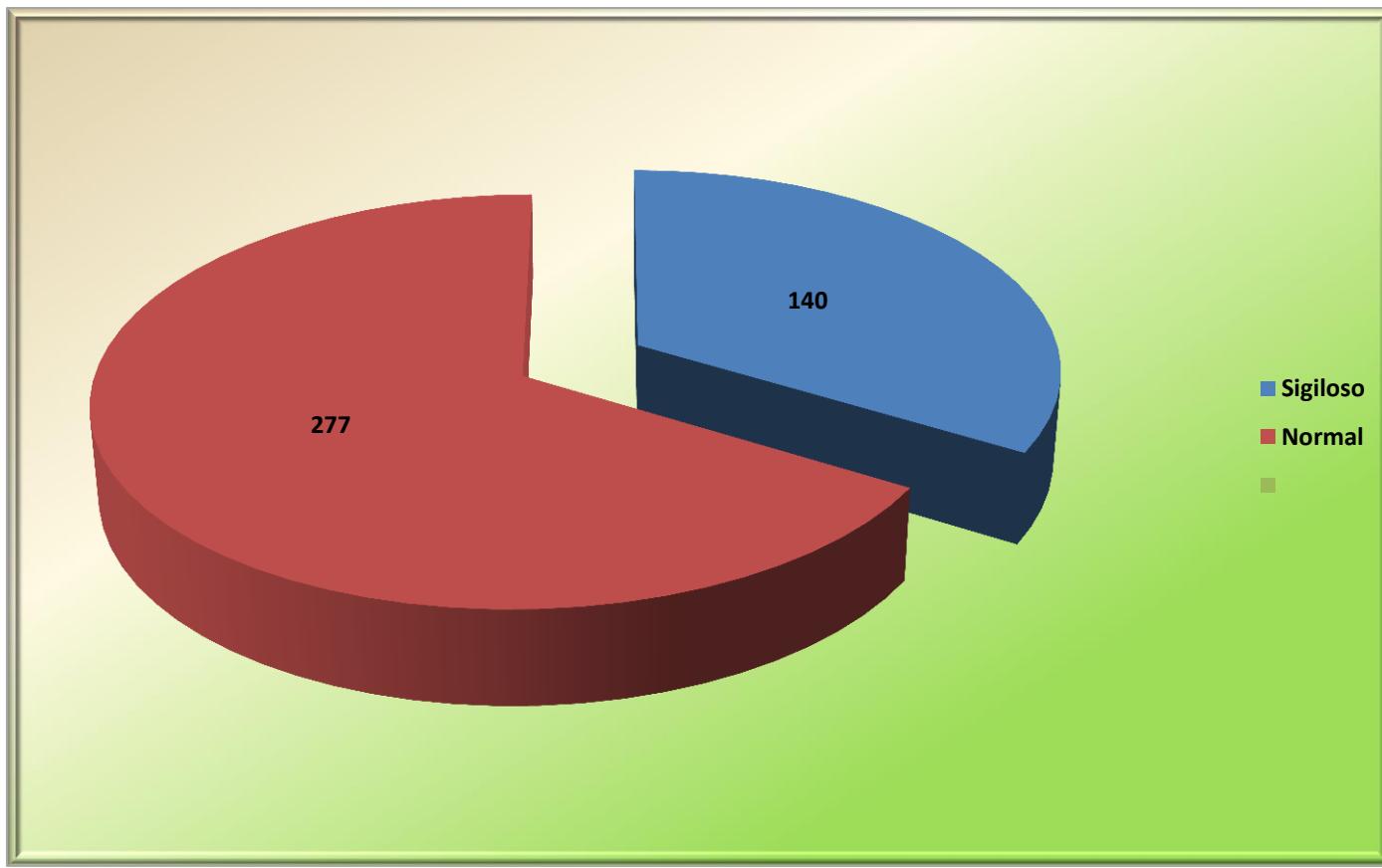
Fonte: Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO.

## **Gráfico 5. Formas de acesso das respostas às manifestações no Sistema Municipal de Ouvidorias - Abril de 2013**



Fonte: Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO.

## Gráfico 6. Formas de identificação no Sistema Municipal de Ouvidorias - Abril de 2013



Fonte: Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO.

# **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 através do SIGO (Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria).

## **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>

Horário de Funcionamento: 8:00 às 12:00 – 14:00 às 18:00 h.