



**PREFEITURA DE**  
**Cuiabá**

**OUVIDORIA GERAL**  
do Município de Cuiabá

# **Relatório Estatístico**

## **Janeiro 2016**

# EXPEDIENTE

**MAURO MENDES FERREIRA**  
Prefeito de Cuiabá

**JAIRO PEREIRA ROCHA**  
Ouvidor Geral do Município de Cuiabá

**CRISTIANE LEMOS FERNANDES**  
Coordenadora

**MARINA DE MORAES**  
Agente Administrativo

**JAIR FRANCISCO DOS SANTOS**  
Agente Administrativo

**JILDANE CARVALHO DE OLIVEIRA**  
Auxiliar Administrativo

**FRANCISCO JANDERSON PEREIRA CAVALCANTE**  
Monitor

**EVAIL MARIA DOS SANTOS**  
Assistente

**MARIA SILVANA ALVES**  
Assistente I



# 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 8 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 conseqüentemente 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 da Ouvidoria Geral 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 janeiro de 2016.

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

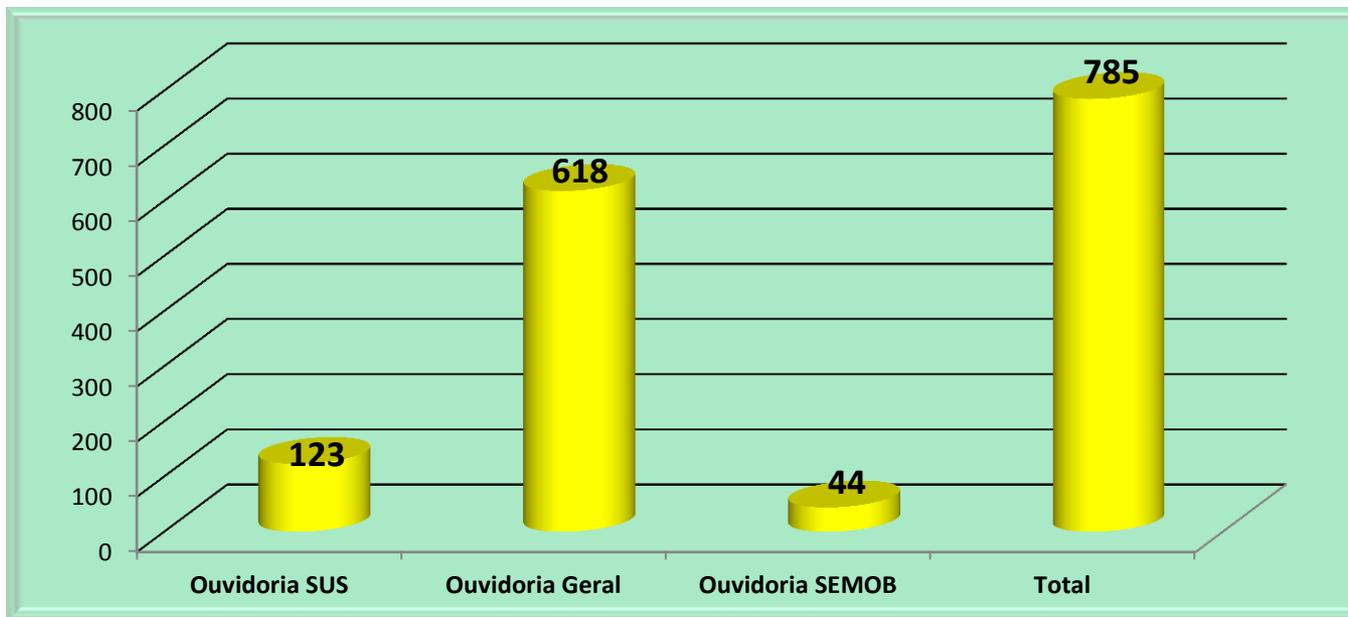
No mês de janeiro do ano de 2016, através da Ouvidoria Geral do Município foram encaminhadas e monitoradas 618 manifestações às secretarias ou órgãos competente da Prefeitura Municipal de Cuiabá, mais 191 informações rápidas via telefone, conforme tabela abaixo:

SECRETARIA/ÓRGÃOS	QUANTIDADE
Pedido e informação rápida	191
Secretaria Municipal de Fazenda	10
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Urbano	12
Secretaria Municipal de Cultura, Esporte e Turismo	6
Secretaria Municipal de Governo e Comunicação	1
Secretaria Municipal de Gestão	7
Secretaria Municipal de Assistência Social e Desenvolvimento Humano	48
Secretaria Municipal da Saúde	85
Secretaria Municipal de Educação	39
Secretaria Municipal de Obras Públicas	81
Secretaria Municipal de Ordem Pública	103
Secretaria Municipal de Habitação e Regularização Fundiária	8
Secretaria Municipal de Serviços Urbanos	134
Ouvidoria Geral do Município	1
Ouvidoria SEMOB	83
TOTAL	809

Fonte: Ouvidoria Municipal de Cuiabá – 17/03/2016.

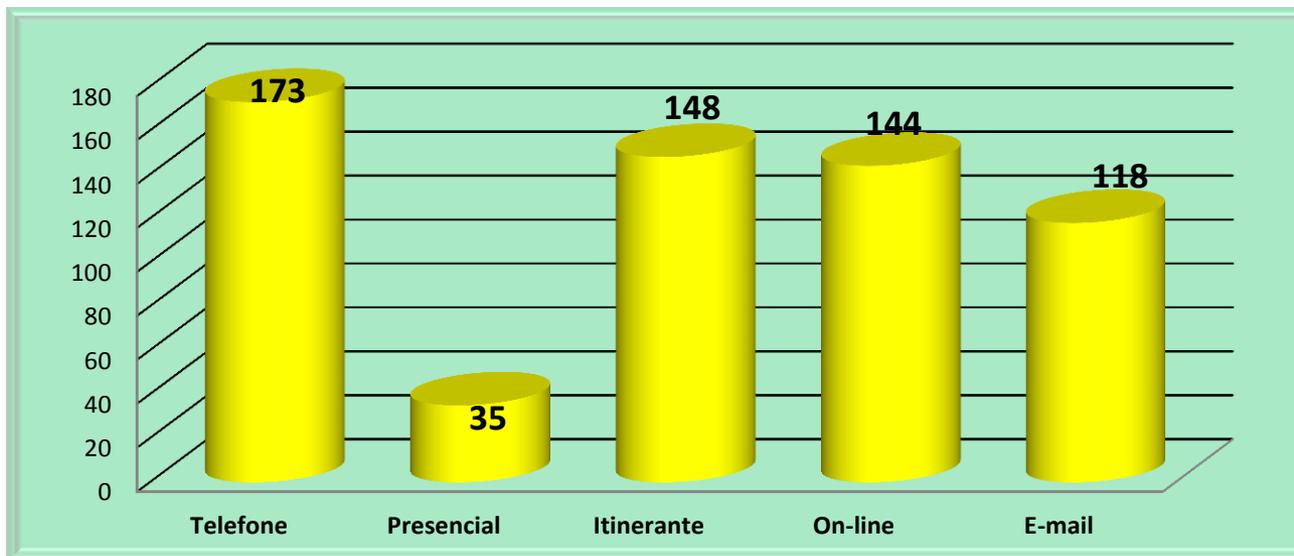


## Gráfico 1. Quantitativo de manifestações no Sistema Municipal de Ouvidorias janeiro de 2016.



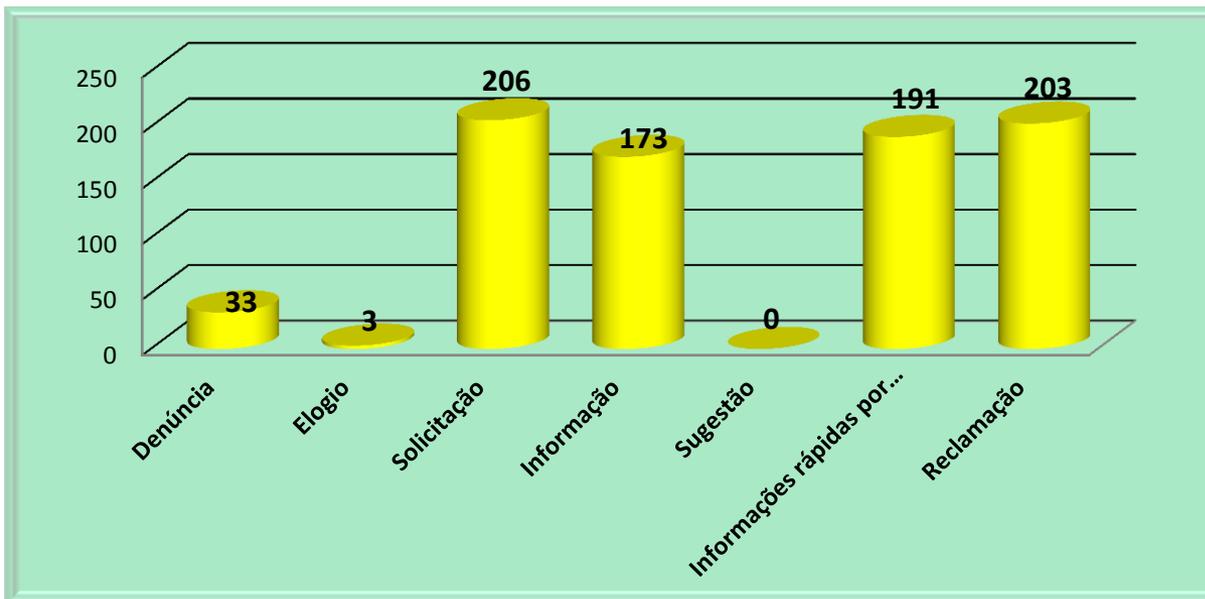
Fonte: Ouvidoria Geral do Município , Ouvidoria SUS e Ouvidoria SEMOB 17/03/2016.

## Gráfico 2. Forma de acesso das manifestações do Sistema Municipal de Ouvidorias – Janeiro de 2016.



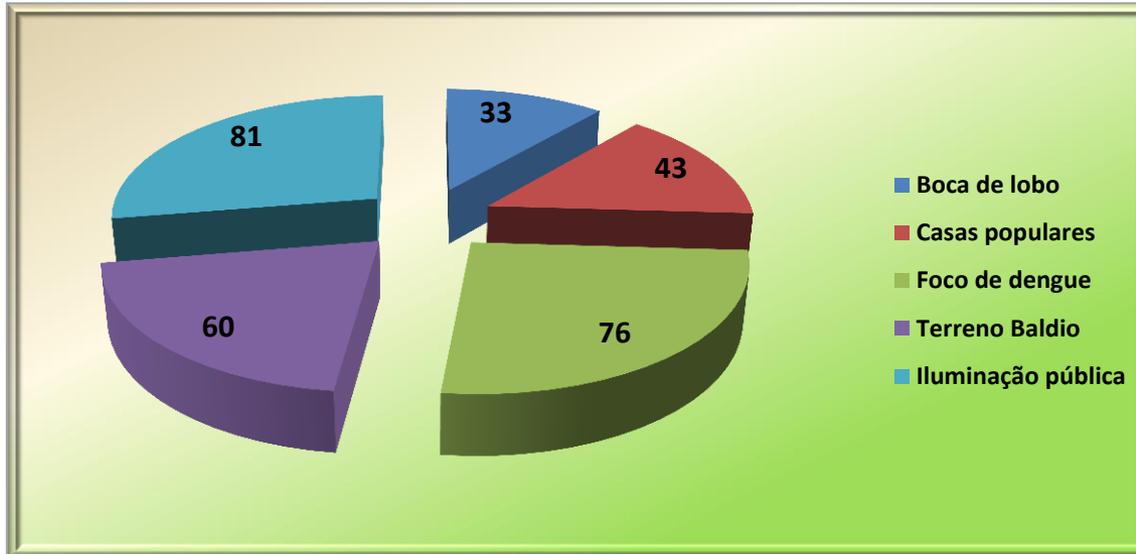
Fonte: Ouvidoria Geral do Município 17/03/2016.

### Gráfico 3. Classificação das manifestações do Sistema Municipal de Ouvidorias - Janeiro de 2016.



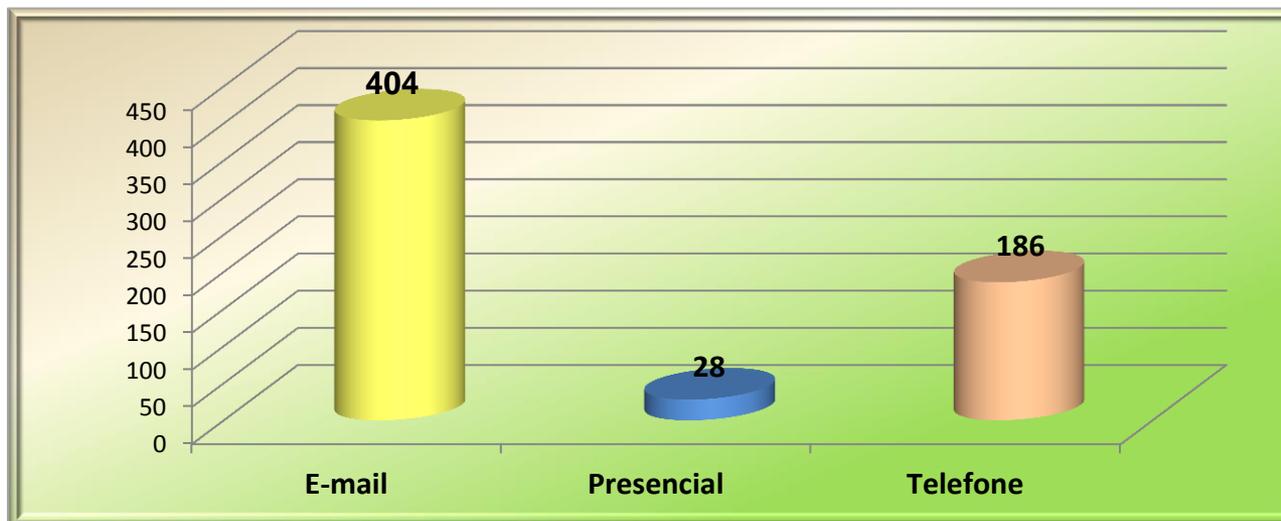
Fonte: Ouvidoria Geral do Município 17/03/2016.

## Gráfico 4. Assuntos mais manifestados do Sistema Municipal de Ouvidorias – Janeiro de 2016.



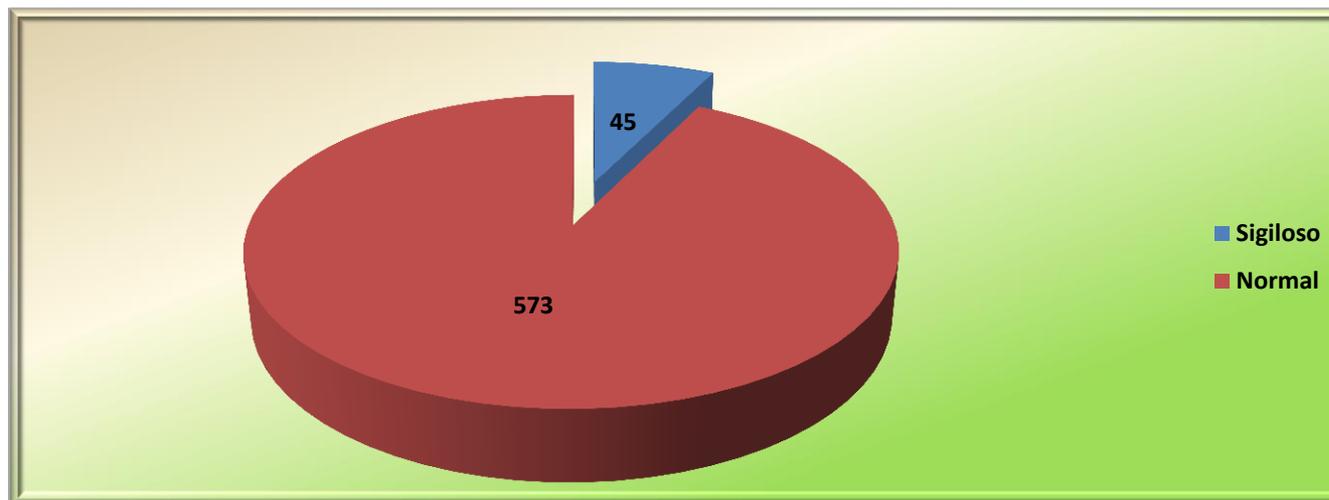
Fonte: Ouvidoria Geral do Município em 17/03/2016.

## Gráfico 5. Formas de acesso das respostas às manifestações no Sistema Municipal de Ouvidorias – Janeiro de 2016.



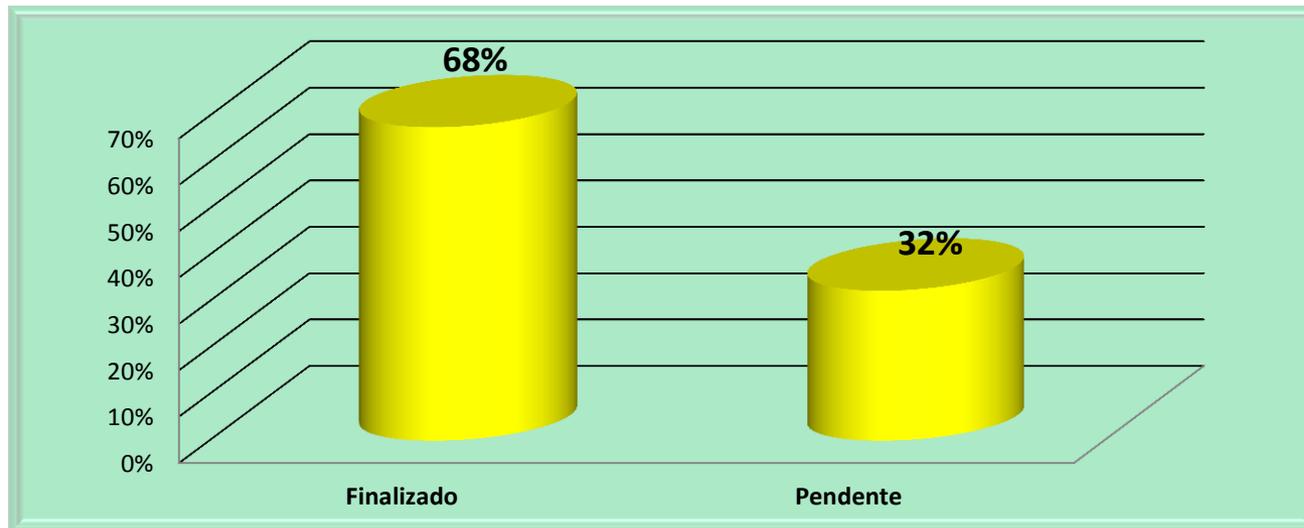
Fonte: Ouvidoria Geral do Município 17/03/2016.

## Gráfico 6. Formas de identificação no Sistema Municipal de Ouvidorias - Janeiro de 2016.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município 17/03/2016.

## Gráfico 7. Resultado das manifestações abertas em Janeiro de 2016.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município 17/03/2016.

# 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.

Ouvidoria Geral do Município localizada Prefeitura Municipal de Cuiabá - 5º Andar, Praça Alencastro, nº 158 Centro - Cuiabá MT, Cep: 78005-906, Tel: 0800 645 01 56

E-mail: [ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br](mailto:ouvidoria.cuiaba@cuiaba.mt.gov.br)

<http://www.cuiaba.mt.gov.br/ouvidoria/faça-sua-denúncia>

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