

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA



RELATÓRIO ESTATÍSTICO MAIO 2026



VÁRZEA GRANDE – MT
2026



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

EXPEDIENTE

FLÁVIA MORETTI

Prefeita de Várzea Grande/MT

ELIZANGELA BATISTA DE OLIVEIRA

Controladora Geral do Município

IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ

Ouvidora do Município/CGM

ENEDINO ROBERTO DE FIGUEIREDO JUNIOR

Estagiário/Assistente Técnico

ISABELA CAMILA DA SILVA FELFILI

Estagiária/Assistente Técnico





CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

Relatório Estatístico da Ouvidoria Municipal de Várzea Grande/MT - maio/2026

1. APRESENTAÇÃO

Este é o Relatório Estatístico que traz de forma sintética a Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Várzea Grande, Mato Grosso, referentes ao mês de maio de 2026, ele tem por objetivo central é dar ao cidadão e à Administração Municipal um panorama geral da atuação da OGM no mês de referência, demonstrando as atividades, na gestão da intercomunicação entre os cidadãos e a Gestão, e as manifestações dos usuários do serviço público municipal.

O Relatório Estatístico é uma das atribuições da Ouvidoria Geral do Município, nos termos do inciso III, artigo 3º, da Lei Complementar nº 3.968/2013 e será publicado no site oficial da Prefeitura Municipal de Várzea Grande/MT.

Através dele, são divulgadas estatisticamente informações referentes ao quantitativos de manifestações dos Cidadãos e de toda a população, tais como: denúncias, reclamações, elogios, críticas, sugestões ou outras informações relevantes, em relação ao serviço público municipal.

As informações serão apresentadas por meios de gráficos e tabelas retirados do banco dados da Ouvidoria, onde foram extraídas informações de todas as demandas referentes aos serviços realizados, pendentes e justificados, assim como, as formas de acesso/registros das manifestações recebidas.

2. DO DIREITO AO ACESSO A INFORMAÇÃO

O direito de acesso à informação é garantido constitucionalmente e, com a publicação da Lei Federal nº 12.527/2011, todos os órgãos e Poderes do Estado, Distrito Federal e Municípios da Federação ficam obrigados a disponibilizar as informações sob sua guarda a qualquer cidadão que as solicite.

A Lei de Acesso à Informação regulamenta dispositivos constitucionais, especialmente no artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, o qual prevê que:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

3. OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE VÁRZEA GRANDE/MT

A Ouvidoria Geral Municipal de Várzea Grande – OGM foi criada por meio da Lei Complementar nº 3.968 de 12 de dezembro de 2013 e Lei 4.083/2015. Em atendimento à Lei Complementar 4.083/2015, a estrutura organizacional da Ouvidoria do Município, passou a ser vinculada à Controladoria Geral do Município, como órgão auxiliar, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência, dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

A Ouvidoria apresenta-se como principal canal de comunicação com o cidadão, que pode sugerir, denunciar, reclamar, elogiar e solicitar informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela Prefeitura. Estabelece-se ainda como mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública.

A OGM atua na defesa dos princípios aplicáveis à Administração Pública, em especial os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos praticados por agentes, servidores e administradores públicos. O serviço é parte inseparável da prestação de contas e da transparência na gestão pública. É o melhor jeito de governar: ouvindo as pessoas. A Ouvidoria funciona para contribuir de forma decisiva para maior eficiência, efetividade e clareza nas ações da Prefeitura.

Atualmente, é representada pela **Controladora Geral do Município, Sra. Elizangela Batista de Oliveira**, e conta com a servidora **Ivanilde Nogueira Ramos Vaz** como Ouvidora.

4. CANAIS DE ACESSO

Qualquer cidadão pode enviar sua manifestação por meio dos seguintes canais de comunicação:

- ✓ **Central de atendimento:** FALE CONOSCO: **0800 647- 4142**
- ✓ **WhatsApp da Ouvidoria:** (65) 98472-3140
- ✓ **Portal da Ouvidoria:** <https://www.varzeagrande.mt.gov.br/ouvidoria>
- ✓ **e-mail:** ouvidoria@varzeagrande.mt.gov.br
- ✓ **Atendimento Presencial:** Prefeitura Municipal de Várzea Grande - Av. Castelo branco, 2500 - Centro Sul - Várzea Grande – MT - Cep - 78125-700

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

- ✓ **Sistema FALA.BR** – Ministério da Transparência – CGU/Governo Federal -
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

5. DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA – MÊS DE MAIO/2026.

No mês de maio/2026, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas **63 (sessenta e três)** manifestações, onde extraímos os seguintes dados:

5.1. DAS MANIFESTAÇÕES E REGISTROS

5.1.2. DEMANDAS DE MAIO/2026

Neste período, por meio dos canais de atendimento disponibilizados, a ouvidoria contabilizou **63 (sessenta e três)** manifestações, sendo registradas através dos seguintes canais:

CANAL	QTD.	%
FALA.BR	54	86%
Presencial	6	9%
Telefone	3	5%
Total Geral =05/26	63	100%

Quadro 1 - Demonstrativo das demandas por canal maio/2026.

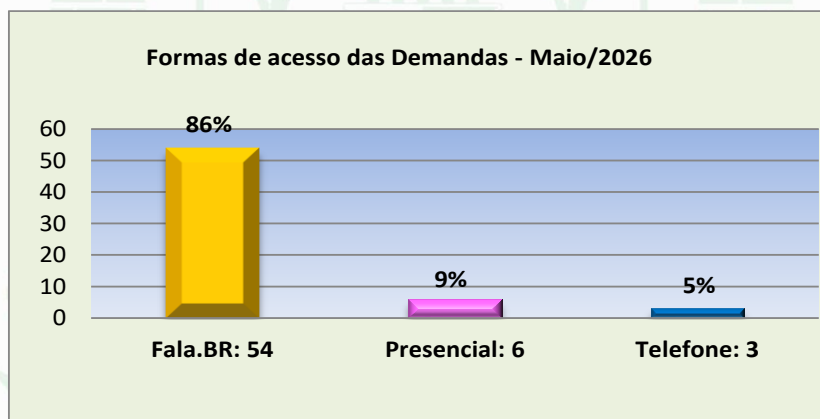


Gráfico nº 01 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas – maio/2026

5.1.3. TIPO DAS MANIFESTAÇÕES

TIPO	QTD.	%
Comunicação Anônima	12	19%
Denúncia	20	32%
Reclamação	15	24%
Solicitação	8	13%
Solicitação de Informação	7	11%
Sugestão	1	1%
Total Geral = 05/26	63	100%

Quadro 2 - Demonstrativo das demandas por natureza maio/2026.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

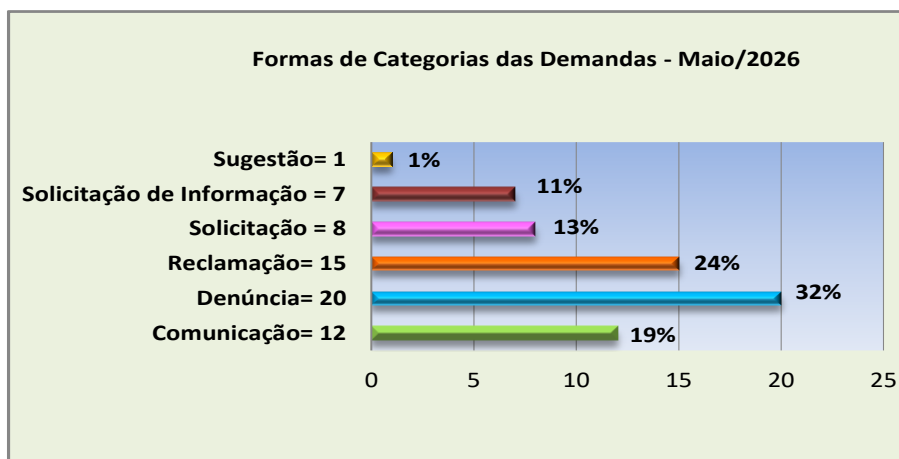


Gráfico nº 02 – Categorias das demandas recebidas – incluídas todas as secretarias - mês de maio/2026

5.1.4. DO GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

GENERO	QTD.	%
Anônimo	35	56%
Homem	12	19%
Mulher	16	25%
Total Geral	63	100%

Quadro 3 - Demonstrativo das demandas por tipo de identificação maio/2026.

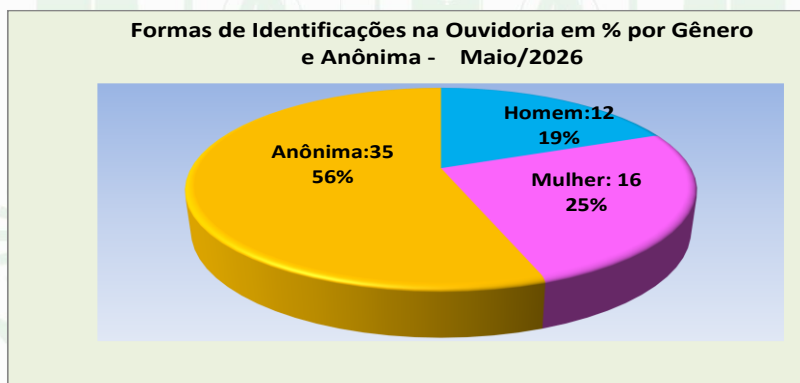


Gráfico nº 03 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas – maio/2026

5.1.5. MANIFESTAÇÕES POR STATUS

Status	QTD.	%
Respostas pendentes	0	0%
Resposta realizadas	63	100%
Total Geral = 05/26	63	100%

Quadro 4 - Demonstrativo das demandas por status maio/2026.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

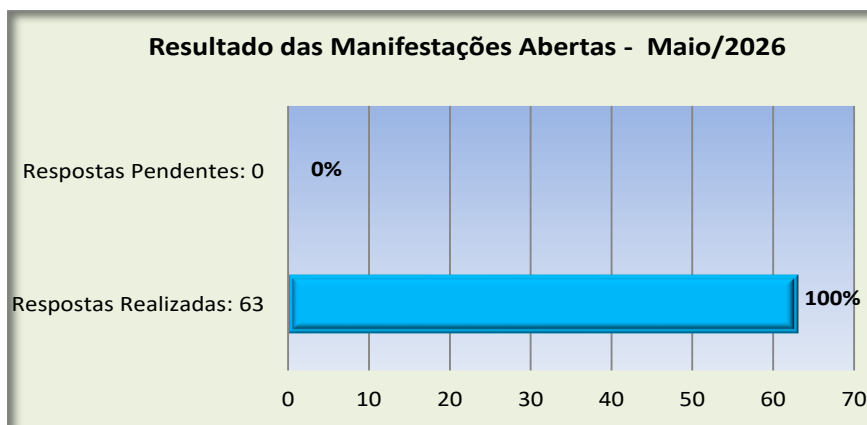


Gráfico 4 – Visualização ilustrativa Demanda/Resultado das Manifestações Abertas – maio/2026

5.1.6. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

SECRETARIA	Qtd.	%
Administração	7	11%
Assistência Social	1	1%
Comunicação	1	2%
DAE	2	3%
Defesa Social	2	3%
Desenvolvimento Urbano	2	3%
Educação	13	21%
Gestão Fazendária	3	5%
Saúde	13	21%
Serviços Públicos	15	24%
Viação e Obras	4	6%
Total Geral	63	100%

Quadro 5 - Demonstrativo das demandas por secretaria maio/2026.

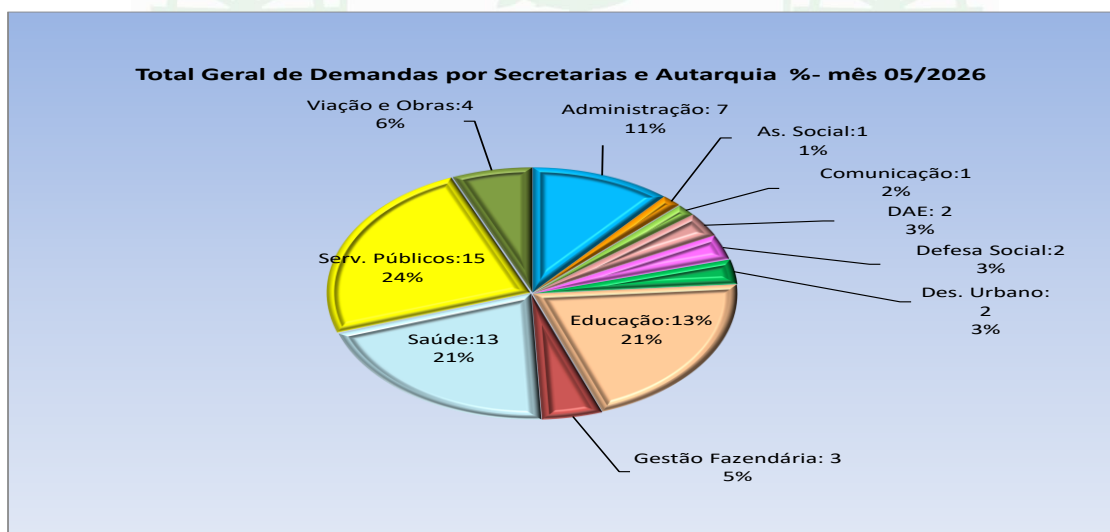


Gráfico nº 5 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem -%- mês de maio2026

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Todas as manifestações registradas são analisadas detalhadamente, a fim de verificar a veracidade dos fatos descritos e adotar as providências adequadas. Após essa análise, as manifestações são encaminhadas aos setores responsáveis, para adotarem as medidas legais e administrativas necessárias.

As manifestações anônimas, classificadas como "comunicações", são tratadas de acordo com a relevância mínima dos dados apresentados, sendo encaminhadas aos órgãos competentes para apuração, mesmo sem possibilidade de interação com o autor.

Das 57 (cinquenta e sete) demandas registradas no cômputo para o mês de maio, acrescentou-se o somatório de 6 (seis) respostas de demandas que se encontravam pendentes do mês abril/26 da Secretaria Municipal de Saúde que foram devidamente respondidas no mês de maio/26. Isto significa um cômputo geral de 63 (sessenta e três) demandas registradas e respondidas neste relatório de maio/2026.

Conclusão da análise por secretaria mês de maio/2026, vejamos:

RESULTADO TOTAL DEMANDAS MÊS DE MAIO/2026			
Secretaria	Pendentes/maio	Total de Respostas/maio /26	Total Demandas /maio/26
Administração	0	7	7
Assistência Social	0	1	1
Comunicação	0	1	1
DAE	0	2	2
Defesa Social	0	2	2
Des. Urbano	0	2	2
Educação	0	13	13
Gestão Fazendária	0	3	3
Meio Ambiente	0	3	3
Saúde	0	6 (abril) + 7 (maio) = 13	13
Serviços Públicos	0	15	15
Viação e Obras	0	4	4
TOTAL	0	63	63
TOTAL %	0%	100%	100%

Quadro 6 - Demonstrativo de atendimento das demandas por secretaria - maio/2026.

7. DOS RESULTADOS DE ATENDIMENTOS

Nos termos do inciso III, artigo 3º, da Lei Complementar nº 3.968/2013 a Ouvidoria Geral, após proceder com as devidas diligências junto às secretarias demandadas, para

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

que fosse apresentado, as respostas, informações e esclarecimentos solicitados pelos cidadãos que utilizaram os canais desta ouvidoria, conseguiu-se concluir 100% das demandas computadas para o relatório do mês de maio 2026, como pode ser observado no item 5.- quadro 06.

8. RESULTADOS POR SECRETARIA

8.1. Administração

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Secretaria de Administração referente ao mês de maio/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
7	7	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Comunicação Anônima	6	86%
Reclamação	1	14%
Total Demandas mês 5/26	7	100%

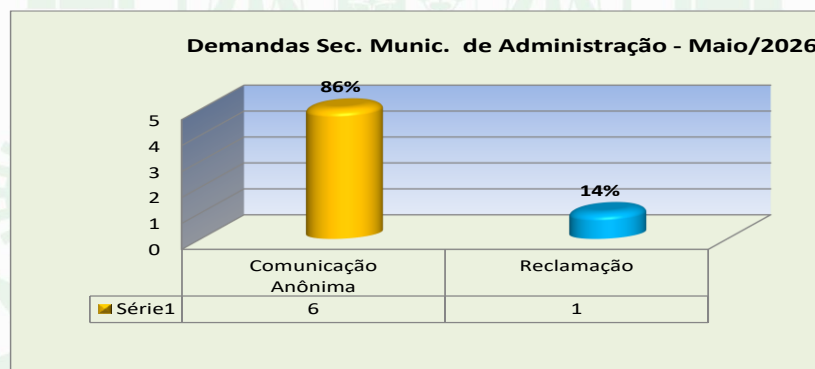


Gráfico nº 6 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Sec. de Administração – mês de maio/2026

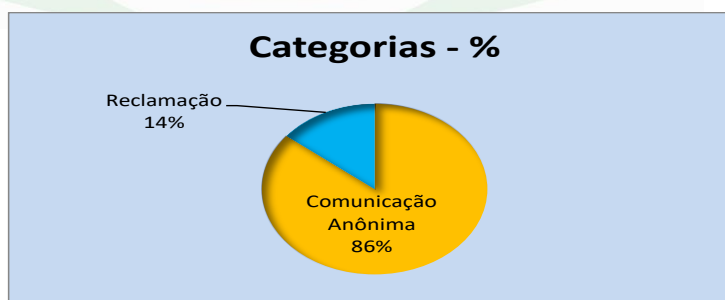


Gráfico nº 7 - /Categorias das Demandas /Sec. de Administração - % mês de maio/2026

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

8.2.1 - ASSISTÊNCIA SOCIAL

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Assistência Social, referente ao mês de maio/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas/maio/26	Pendentes/maio/26
1	1	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Solicitação	1	100%
Total Demandas mês 5/26	1	100%

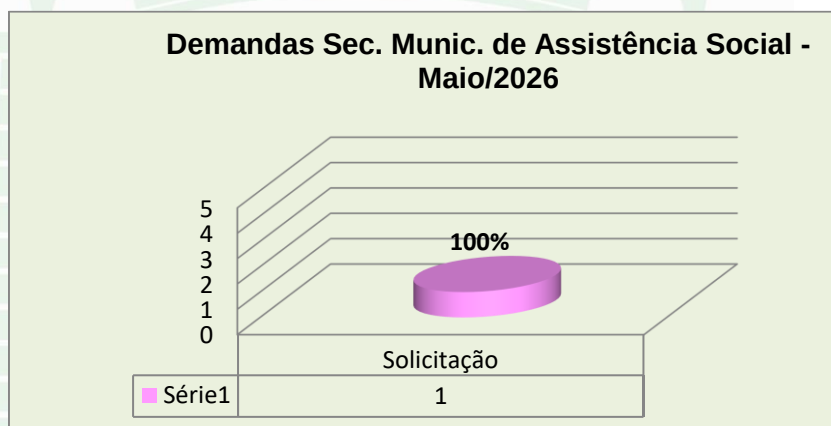


Gráfico nº 8 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ Assistência Social – mês de maio/2026.



Gráfico nº 9 - Categorias das Demandas /Assistência Social - % mês de maio/2026.

8.2.2 – COMUNICAÇÃO

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Comunicação, referente ao mês de maio/2026.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas/maio/26	Pendentes/maio/26
1	1	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Comunicação Anônima	1	100%
Total Demandas mês 5/26	1	100%

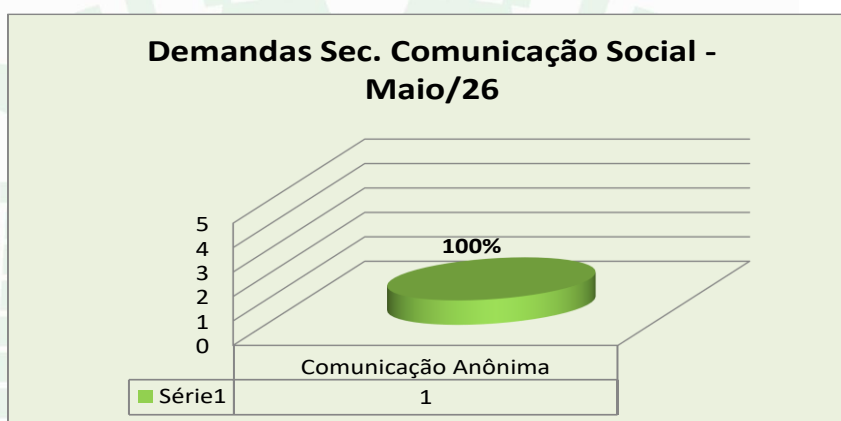


Gráfico nº 10 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ Comunicação Social – mês de maio/2026.



Gráfico nº 11 - Categorias das Demandas /Comunicação Social - % mês de maio/2026.

8.2.3 - DAE

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes ao Departamento de Água e Esgoto - DAE, referente ao mês de maio/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas/maio/26	Pendentes/maio/26
2	2	0
100%	100%	0%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	1	50%
Reclamação	1	50%
Total Demandas mês 5/26	2	100%

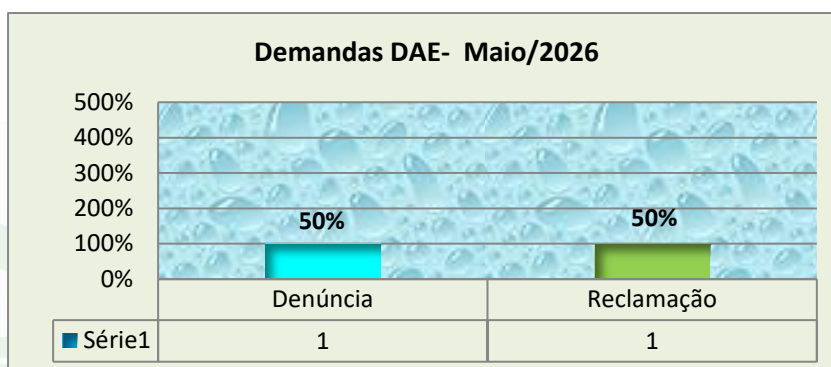


Gráfico nº 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ DAE – mês de maio/2026.



Gráfico nº 13 - Categorias das Demandas /DAE - % mês de maio/2026.

8.2.4 – DEFESA SOCIAL

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Defesa Social, referente ao mês de maio/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas/maio/26	Pendentes/maio/26
2	2	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

Categoria	Qtd	%
Denúncia	1	50%
Solicitação	1	50%
Total Demandas mês 5/26	2	100%

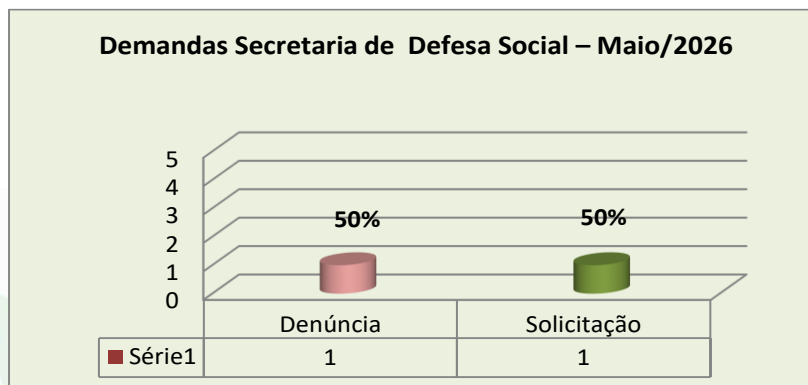


Gráfico nº 14 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ Defesa Social – mês de maio/2026.

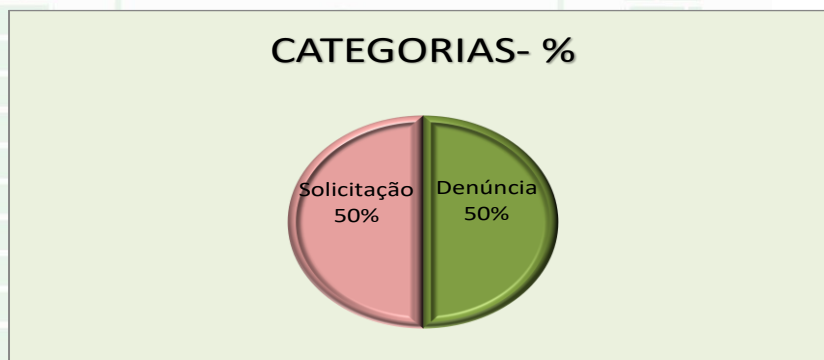


Gráfico nº 15 - Categorias das Demandas /Sec. De Defesa Social - % mês de maio/2026.

8.2.5 – DESENVOLVIMENTO URBANO

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, referente ao mês de maio/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas/maio/26	Pendentes/maio/26
2	2	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	1	50%
Solicitação	1	50%
Total Demandas mês 5/26	2	100%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

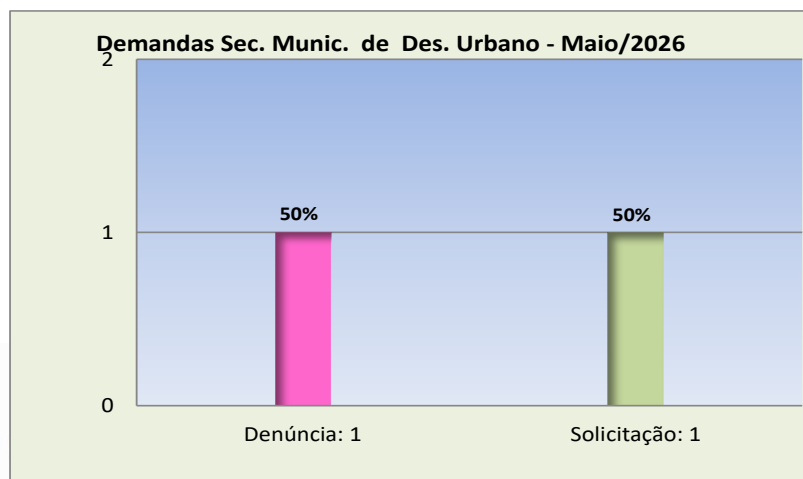


Gráfico nº 16 -

Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ Des. Urbano – mês de maio/2026.

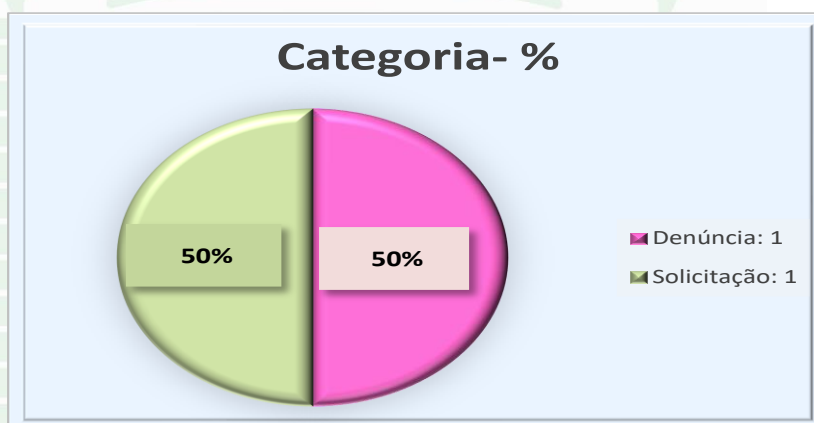


Gráfico nº 17 - Categorias das Demandas /Sec. Des. Urbano - % mês de maio/2026.

8.2.6 EDUCAÇÃO

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes ao Secretaria de Educação, Cultura, Esporte e Lazer, referente ao mês de maio/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas/maio/26	Pendentes/maio/26
13	13	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Comunicação Anônima	5	39%
Denúncia	5	38%
Reclamação	1	8%
Solicitação de Informação	2	15%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

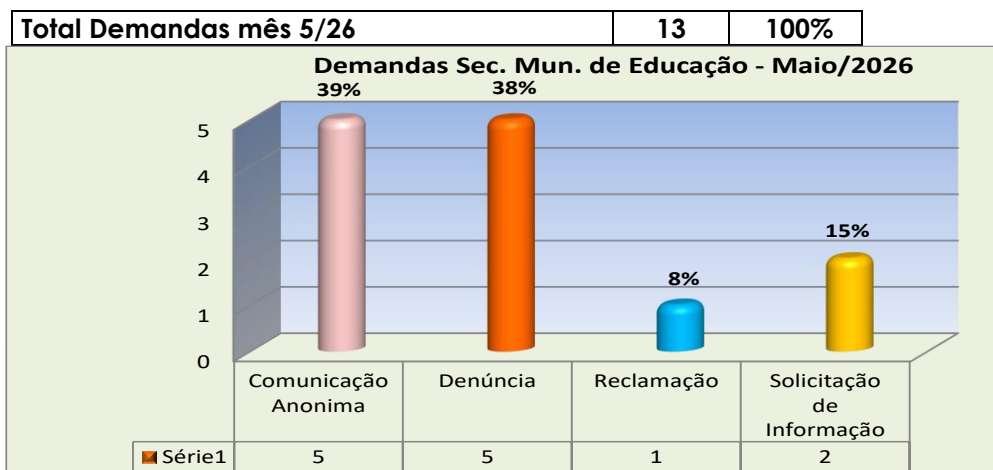


Gráfico nº 18 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria de Educação- mês de maio/2026

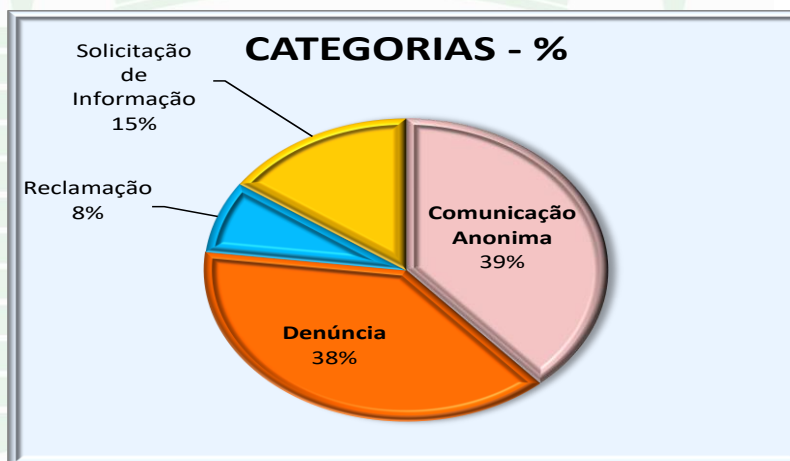


Gráfico nº 19 - Categorias das Demandas - % - Secretaria de Educação - mês de maio/2026

8.2.7. GESTÃO FAZENDÁRIA

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Gestão Fazendária, referente ao mês de maio/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
3	3	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	1	33%
Solicitação de Informação	2	67%
Total Demandas mês 5/26	3	100%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

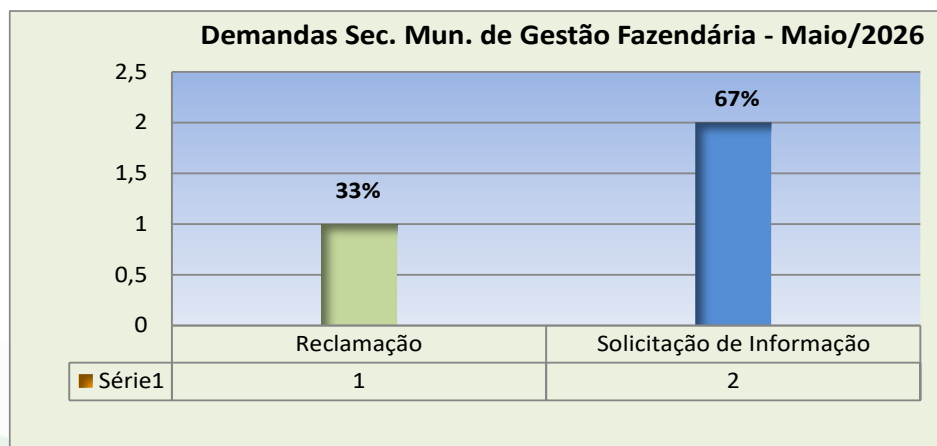


Gráfico nº 20 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria de Gestão Fazendária- mês de maio/2026.

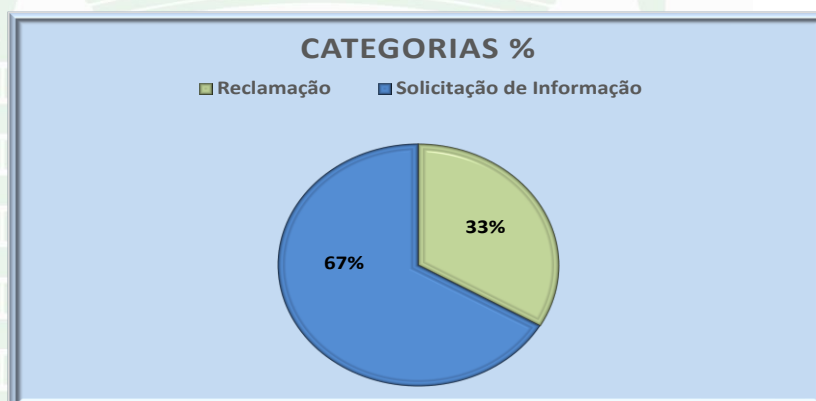


Gráfico nº 21 - Categorias das Demandas - % - Secretaria de Gestão Fazendária - mês de maio/2026

8.2.8. SAÚDE

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Saúde, referente ao mês de maio/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
13	13	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	5	39%
Reclamação	5	38%
Solicitação	2	15%
Solicitação de Informação	1	8%
Total Demandas mês 5/26	13	100%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

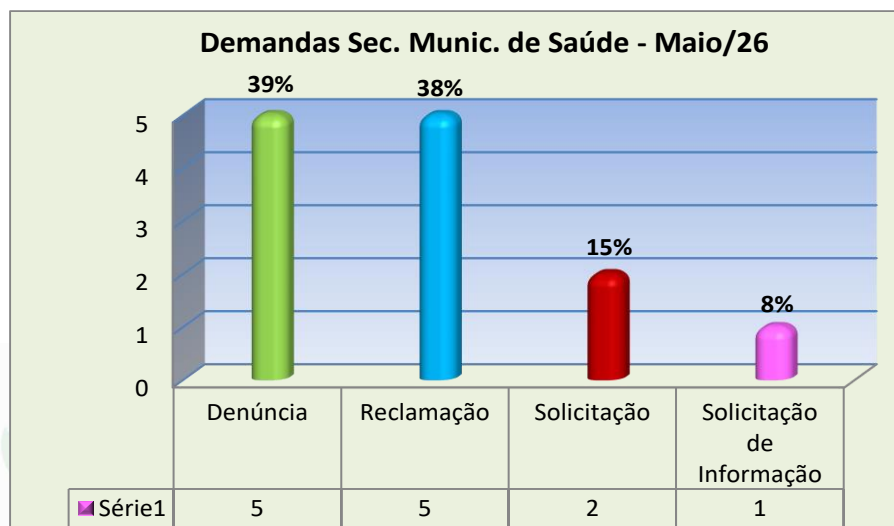


Gráfico nº 22 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria de Saúde- mês de maio/2026.

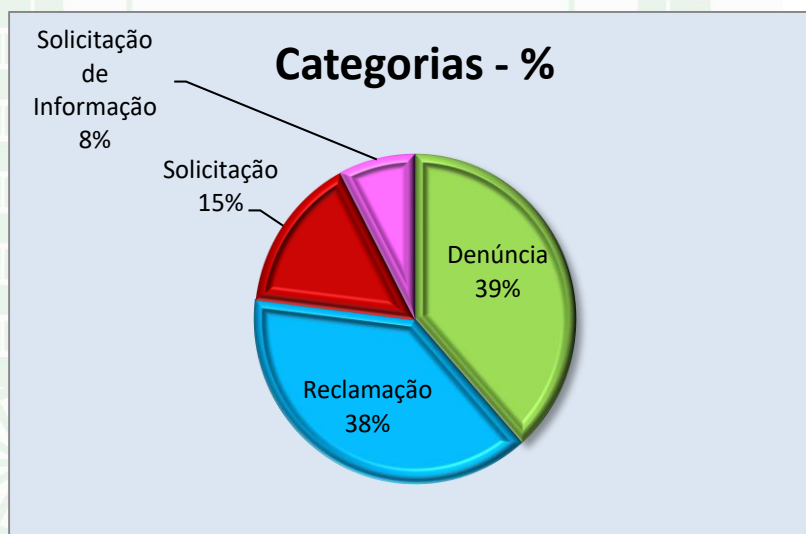


Gráfico nº 23 Categorias das Demandas - % Secretaria de Saúde - mês de maio/2026

8.2.9. SERVIÇOS PÚBLICOS

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secr. Mun. De Serviços Públicos, referente ao mês de maio/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
15	15	0
100%	100%	0%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

b) Total de Demandas por setor

Sector	Entradas	%
Fiscalização	8	53%
Gabinete do Secretário	1	7%
Iluminação Pública	2	13%
JARI	1	7%
Limpeza Pública	1	7%
Mobilidade urbana	2	13%
Total de demandas Mês 5/26	15	100%

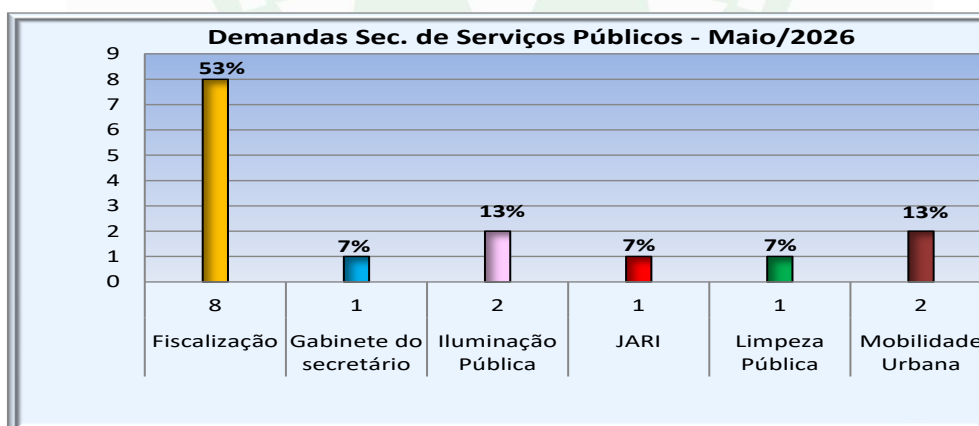


Gráfico nº 24 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Sec. Público – mês de maio/2026.

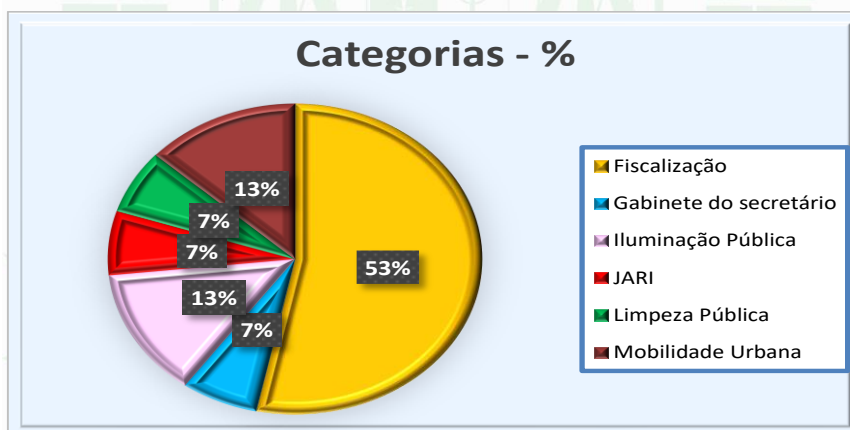


Gráfico nº 25 -Categorias das Demandas - % Secr. De Serviços Públicos - mês de maio/2026

c) Demandas por categoria Sec. Munic. De Serviços Públicos

Categoria	Qtd	%
Denúncia	7	46%
Reclamação	4	27%
Solicitação de Informação	1	13%
Solicitação de Serviço	2	7%
Sugestão	1	7%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

Total Demandas mês 5/26	15	100%
-------------------------	----	------

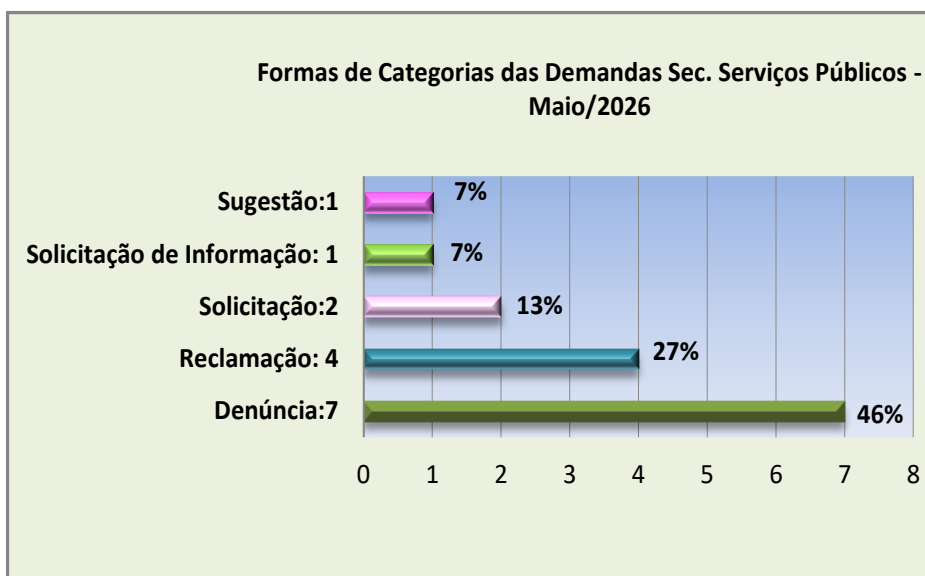


Gráfico nº 26 - Visualização ilustrativa categorias em % – Sec. Serv. Públicos, mês de maio/2026.

8.2.10. Viação e Obras

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Viação e Obras, referente ao mês de maio/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
4	4	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	1	25%
Solicitação de Informação	1	25%
Solicitação de Serviço	2	50%
Total Demandas mês 5/26	4	100%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

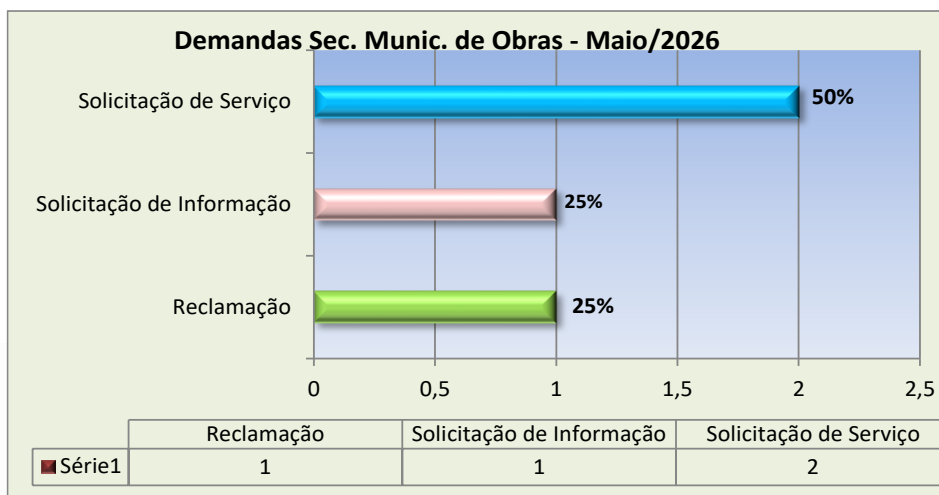


Gráfico nº 27 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secr. Munic. De Viação e Obras – mês de maio/2026.

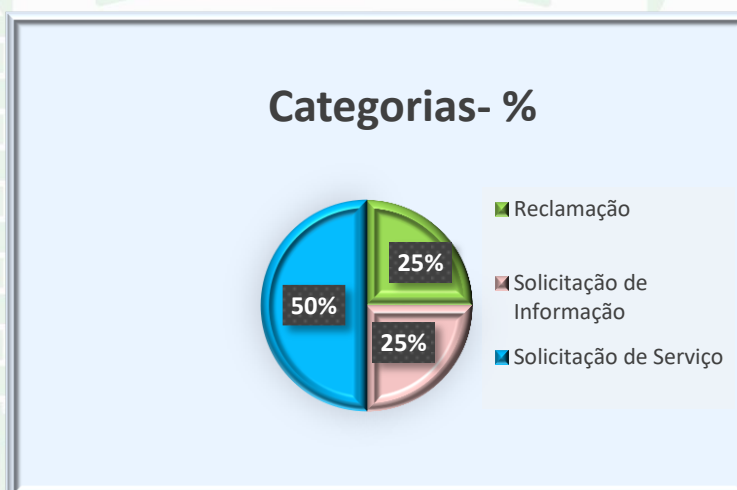


Gráfico nº 28 - Visualização ilustrativa categorias em % – Sec. Munic. De Viação e Obras, mês de maio/2026.

9.DEMANDAS RECEBIDAS POR TIPO DE GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO.

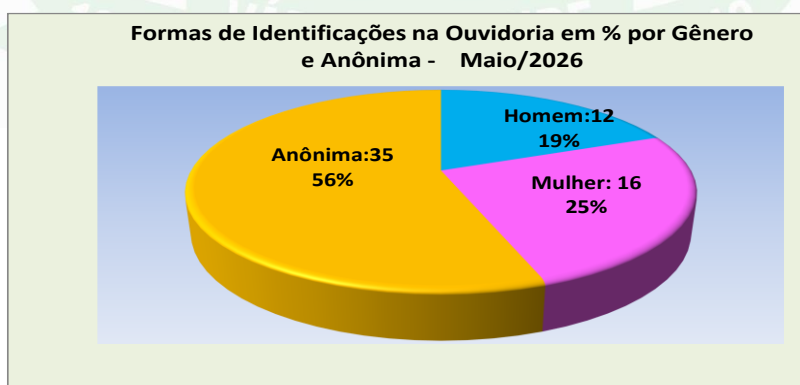


Gráfico nº 29 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônima, – maio/2026

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

10. RESULTADO DAS MANIFESTAÇÕES ABERTAS – MÊS DE MAIO/2026.

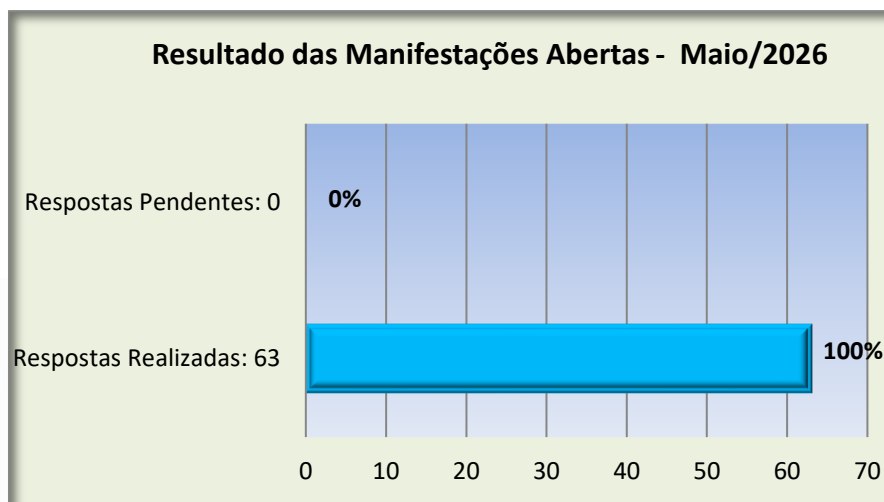


Gráfico N° 30– Visualização ilustrativa Demanda/Resultado das Manifestações Abertas – maio/2026.

11.CONCLUSÃO

Uma das principais atribuições da Ouvidoria Municipal é o tratamento eficiente das manifestações dos cidadãos, conforme estabelecido na legislação vigente. A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e ao Sistema Fala.br permite que o município tenha acesso a uma plataforma informatizada, sem custos, o que facilita a gestão das manifestações.

Para o mês de maio, no período de 01/05/26 à 31/05/2026, do total Geral das 63 (sessenta e três) demandas registradas e protocoladas, obteve-se o seguinte resultado: todas as demandas que foram registradas para o relatório do mês de maio/2023 foram 100% respondidas.

Este resultado de 100% de demandas concluídas, demonstra a eficiência e o compromisso da Ouvidoria e da Administração Pública em garantir a transparência e a efetividade nas respostas às manifestações dos cidadãos, fortalecendo a credibilidade aos serviços oferecidos pela administração pública municipal.

Outro aspecto relevante é o crescente uso da plataforma FALA.BR como canal de comunicação, o que tem facilitado o atendimento e a interação com os manifestantes.

É imprescindível que a Administração Pública continue a promover a divulgação e a conscientização sobre os canais de atendimento da Ouvidoria, a fim de garantir maior segurança ao cidadão e aprimorar os serviços prestados.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

Todas as respostas foram encaminhadas aos cidadãos pelos seguintes meios de comunicações: FALA.BR, WhatsApp, presencial, e-mail e telefone/ouvidoria.

Responsável pelas informações:



Documento assinado digitalmente
IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ
Data: 09/07/2026 18:12:47-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Ivanilde Nogueira Ramos Vaz –

Ouvidora/CGM.

Várzea Grande, 09 de julho de 2026.



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE VÁRZEA GRANDE/MT

Av. Castelo Branco, nº 2500

Bairro: Centro Sul -Várzea Grande/MT- Cep: 78-625.640

Telefone: 0800- 647- 4142 – (65) 3688-8001

WhatsApp: (65) 98472-3140

E-mail: ouvidoria@varzeagrande2.mt.gov.br