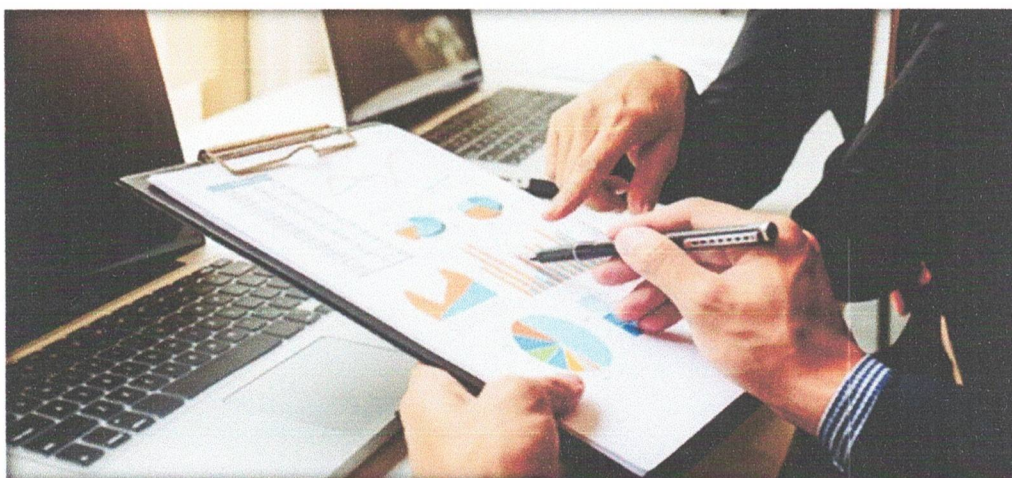




RELATÓRIO ESTATÍSTICO JUNHO 2025

VÁRZEA GRANDE – MT

2025

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.

Relatório Estatístico da Ouvidoria Municipal de Várzea Grande - junho/2025

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 junho de 2025, 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.

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

5. DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA – MÊS DE JUNHO/2025.

No mês de junho/2025, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas **51 (cinquenta e uma)** manifestações, onde extraímos os seguintes dados

a) TIPO DE CANAL:

CANAL	QTD.	%
FALA.BR	24	47%
Presencial	16	31%
Telefone/Ouvidoria	11	22%
Total Geral	51	100%

Quadro 1 - Demonstrativo das demandas por canal jun./2025.

b) TIPO DAS MANIFESTAÇÕES

TIPO	QTD.	%
Comunicação	3	6%
Denúncia	7	14%
Elogio	2	4%
Reclamação	14	27%
Solicitação de fiscalização	2	4%
Solicitação de informação	12	24%
Solicitação de serviços	11	22%
Total Geral	51	100%

Quadro 2 - Demonstrativo das demandas por natureza jun./2025.

c) DO GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

GÊNERO	QTD.	%
Anônimos	16	31%
Homem	14	27%
Mulher	20	39%
Pessoa jurídica	1	2%
Total Geral	51	100%

Quadro 3 - Demonstrativo das demandas por tipo de identificação jun./2025.

d) MANIFESTAÇÕES POR STATUS

Status	QTD.	%
Concluídos	51	100%
Pendente	0	0%
Total Geral	51	100%

Quadro 4 - Demonstrativo das demandas por status jun./2025.

e) MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

SECRETARIA	Qtd.	%
Administração	3	6%
Assistência social	2	4%
DAE	1	2%
Defesa social	3	6%
Des. Urbano, reg. Fund. e habitação	2	4%
Educação, Cult., Esp. e Lazer	8	16%
Gestão Fazendária	2	4%
Meio Ambiente	6	12%
Saúde	11	22%
Serviços Públicos	8	16%
Viação E Obras	5	10%
Total Geral	51	100%

Quadro 5 - Demonstrativo das demandas por secretaria jun./2025.

f) DEMANDAS DE MESES ANTERIORES (JAN A MAIO)

Demonstra-se no quadro a seguir, as demandas que permaneceram pendentes de respostas pelas secretarias, nos meses de janeiro a maio/2025, com o somatório total para o relatório do mês junho/2025.

SECRETARIA	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	Total Geral
Administração	-	-	-	-	2	2
Assistência Social	-	-	-	-	1	1
DAE	-	-	-	-	1	1
Des. Urbano, Reg. Fund. e Habitação	1	2	-	4	4	11
Educação, Cult., Esp. e Lazer	1	4	6	5	2	18
Gestão Fazendária	-	-	-	1	-	1
Meio Ambiente	1	3	2	-	2	8
Saúde	5	4	-	4	-	13
Serviços Públicos	2	-	-	-	4	6
Viação E Obras	-	-	1	1	7	9
Total Geral	10	13	9	15	23	70

Quadro 6 - Demonstrativo das demandas por secretaria acumuladas de Jan. a maio/2025.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas, até 30 de junho/2025**. Isto significa que as demandas pendentes dos meses de janeiro a maio/25 foram incluídas no quadro demonstrativo abaixo:

TOTAL DE RESPOSTAS AS DEMANDAS PENDENTES DE JAN., FEV., MAR., ABR., MAIO e JUNHO/2025							
Secretaria	Mês: 01/25	Mês: 02/25	Mês: 03/25	Mês: 04/25	Mês: 05/25	Mês: 06/25	Total de Demandas Respostados
Administração	0	0	0	0	2	3	5
Assistência Social	0	0	0	0	1	2	3
DAE	0	0	0	0	1	1	2
Defesa Social	0	0	0	0	0	3	3
Des. Urbano, Reg. Fund. e Habitação	1	2	0	4	4	2	13
Educação, Cult., Esp. e Lazer	1	4	6	5	2	8	26
Gestão Fazendária	0	0	0	1	0	2	3
Meio Ambiente	1	3	2	0	2	6	14
Saúde	5	4	0	4	0	11	24
Serviços Públicos	2	0	0	0	4	8	14
Viação e Obras	0	0	1	1	7	5	14
TOTAL	10	13	9	15	23	51	121
TOTAL %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Quadro 8 - Demonstrativo de atendimento das demandas por secretaria acumuladas de jan. a jun./2025

Demonstra-se a seguir, o quadro de demandas que permaneceram pendentes de resposta, pelas secretarias, nos meses de janeiro e junho/2025.

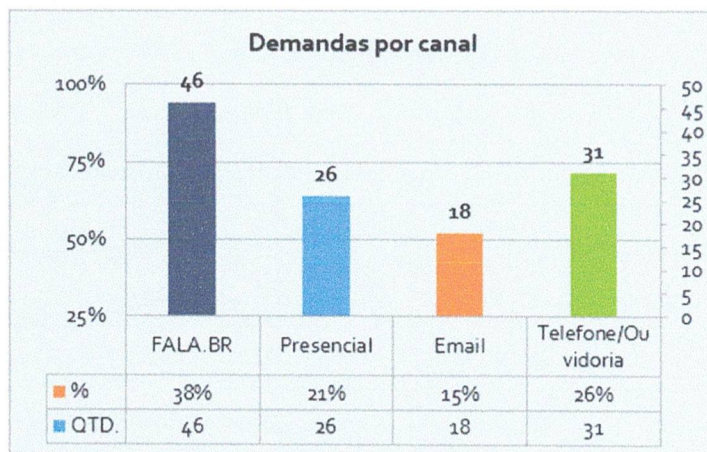
TOTAL GERAL DE DEMANDAS PENDENTES DE JAN., FEV., MAR., ABR., MAIO e JUNHO/2025							
Secretaria	Mês: 01/25	Mês: 02/25	Mês: 03/25	Mês: 04/25	Mês: 05/25	Mês: 06/25	Total de Demandas Respostados
Administração	0	0	0	0	0	0	0
Assistência Social	0	0	0	0	0	0	0
DAE	0	0	0	0	0	0	0
Defesa Social	0	0	0	0	0	0	0
Des. Urbano, Reg. Fund. e Habitação	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Cult., Esp. e Lazer	0	0	0	0	0	0	0
Gestão Fazendária	0	0	0	0	0	0	0
Meio Ambiente	0	0	0	0	0	0	0
Saúde	0	0	0	0	0	0	0
Serviços Públicos	0	0	0	0	0	0	0
Viação e Obras	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL %	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Quadro 9 - Demonstrativo de pendência por secretaria acumuladas de jan. a jun./2025.

A seguir, são apresentados os resultados acumulados das demandas da Ouvidoria de janeiro a junho de 2025, segmentados por tipo de canal de acesso.

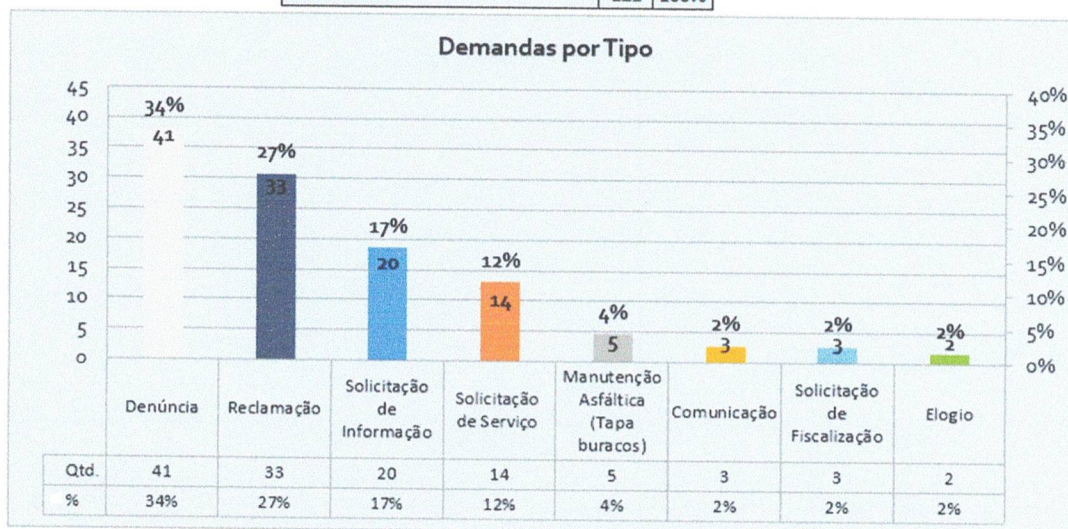
a) Demandas recebidas por tipo de canal.

CANAL	QTD.	%
FALA.BR	46	38%
Presencial	26	21%
Email	18	15%
Telefone/Ouvidoria	31	26%
Total Geral	121	100%



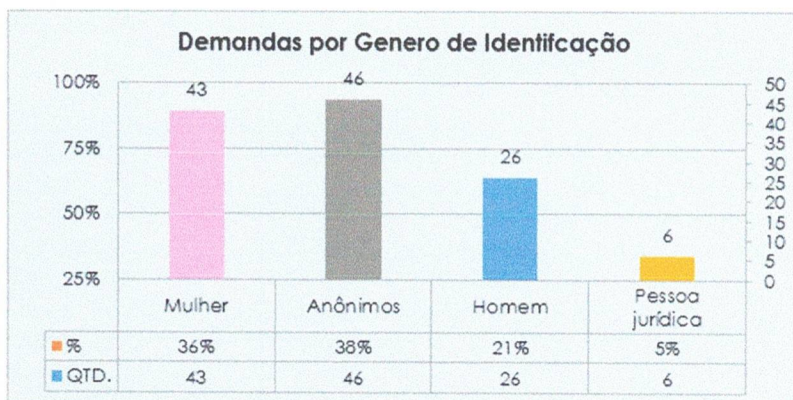
b) Demandas recebidas por tipo de natureza.

Natureza	QTD.	%
Denúncia	41	34%
Reclamação	33	27%
Solicitação de Informação	20	17%
Solicitação de Serviço	14	12%
Manutenção Asfáltica (Tapa buracos)	5	4%
Comunicação	3	2%
Solicitação de Fiscalização	3	2%
Elogio	2	2%
Total Geral	121	100%



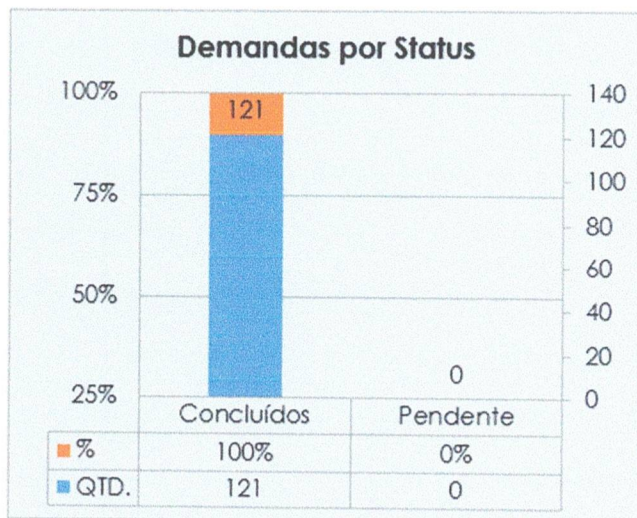
c) Demandas recebidas por tipo gênero de identificação.

GENERO	QTD.	%
Mulher	43	36%
Anônimos	46	38%
Homem	26	21%
Pessoa jurídica	6	5%
Total Geral	121	100%



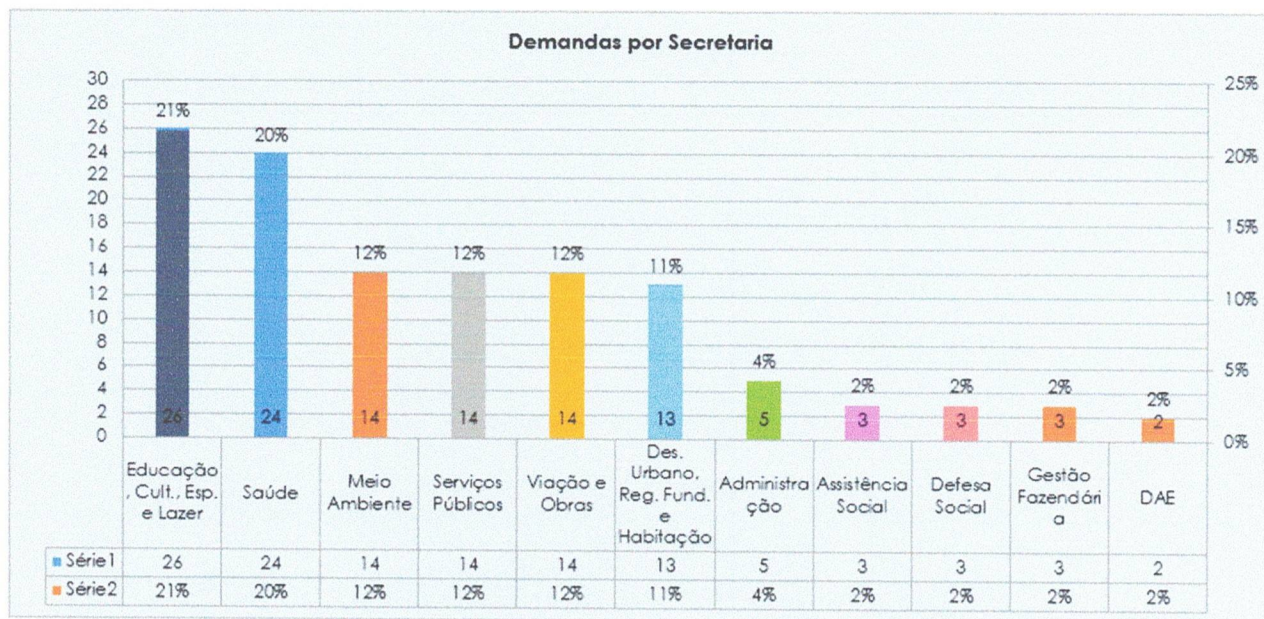
d) Demandas por status.

STATUS	QTD.	%
Concluídos	121	100%
Pendente	0	0%
Total Geral	121	100%



e) Visualização resultado das manifestações pendentes entre jan. a jun./2025

SECRETARIA	Qtd.	%
Educação, Cult., Esp. e Lazer	26	21%
Saúde	24	20%
Meio Ambiente	14	12%
Serviços Públicos	14	12%
Viação e Obras	14	12%
Des. Urbano, Reg. Fund. e Habitação	13	11%
Administração	5	4%
Assistência Social	3	2%
Defesa Social	3	2%
Gestão Fazendária	3	2%
DAE	2	2%
Total Geral	121	100%



PENDÊNCIAS				
SECRETARIA	Jan. a maio	Junho	Total	Pendências ATUAIS
Educação, Cult., Esp. e Lazer	18	8	26	0
Saúde	13	11	24	0
Meio Ambiente	8	6	14	0
Serviços Públicos	6	8	14	0
Viação e Obras	9	5	14	0
Des. Urbano, Reg. Fund. e Habitação	11	2	13	0
Administração	2	3	5	0
Assistência Social	1	2	3	0
Defesa Social	0	3	3	0
Gestão Fazendária	1	2	3	0
DAE	1	1	2	0
Total Geral	70	51	121	0

6. 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.

É com grande satisfação que se observa que, não apenas as **51 demandas protocoladas** no mês de junho foram **100% concluídas** dentro do prazo legal, mas também todas as **70 demandas** acumuladas entre janeiro e maio de 2025 foram integralmente respondidas. Este resultado notável, que culminou em zero pendências, demonstra a alta eficiência e o compromisso da Ouvidoria e da Administração Pública em garantir a transparência e a efetividade na resposta às manifestações dos cidadãos, fortalecendo a credibilidade do serviço."

Para todos os atendimentos, foram gerados números de protocolos e e-mails de respostas aos cidadãos.

É o relatório.

Várzea Grande, 24 de julho de 2025.


IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ

Ivanilde Nogueira Ramos Vaz
Ouvidora/CGM
Matrícula: 20.384

HOMOLOGO o presente Relatório nº 11/2025 - referente às demandas de atendimentos recebidas na Ouvidoria Municipal, alusivo ao mês de **junho/2025**.

Publica-se.

Encaminha-se ao Gabinete da Exma. Sra. Prefeita para conhecimento e providências.

Várzea Grande - MT, 24 de julho de 2025.



ELIZANGELA BATISTA DE OLIVEIRA
Controladora Geral do Município