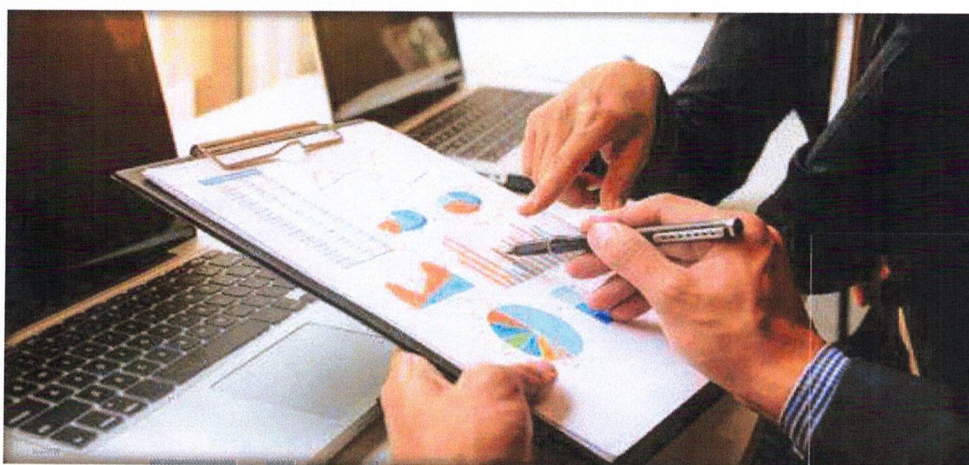




RELATÓRIO ESTATÍSTICO

SETEMBRO 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

ANA KAROLINE DOS SANTOS SILVA AGRIPINO

Estagiária/Assistente Técnico

Relatório Estatístico da Ouvidoria Municipal de Várzea Grande - setembro/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 setembro 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 SETEMBRO/2025.

No mês de setembro/2025, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas **34 (trinta e quatro)** manifestações, onde extraímos os seguintes dados

1. DAS MANIFESTAÇÕES E REGISTROS

1.1. DEMANDAS DE SETEMBRO/2025

Neste período, por meio dos canais de atendimento disponibilizados, a ouvidoria contabilizou de **34 (trinta e quatro)** manifestações, sendo registradas através dos seguintes canais:

CANAL	QTD.	%
FALA.BR	11	32%
Presencial	12	35%
Telefone/Ouvidoria	9	27%
E-mail	2	6%
Total Geral	34	100%

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

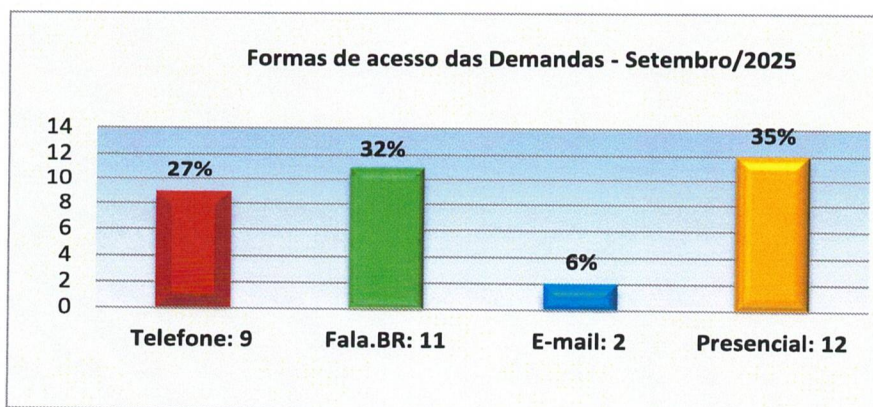


Gráfico nº 01 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas – setembro/2025

1.2. TIPO DAS MANIFESTAÇÕES

TIPO	QTD.	%
Denúncia	9	26%
Reclamação	19	56%
Solicitação de Informação	1	3%
Solicitação de Serviço	4	12%
Sugestão	1	3%
Total Geral	34	100%

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

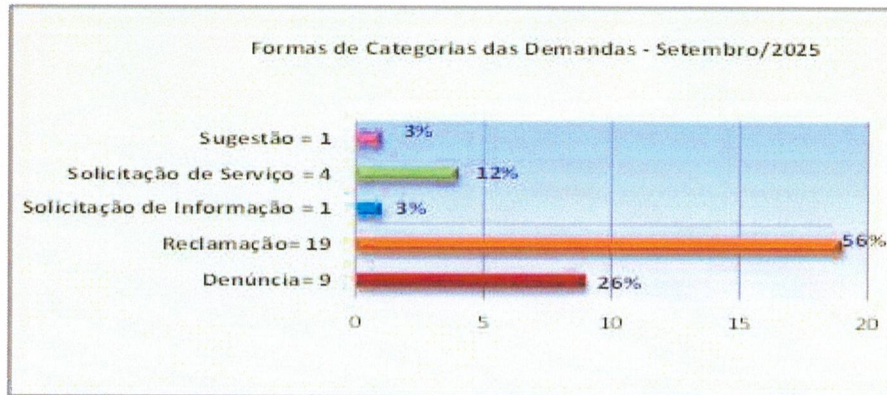


Gráfico nº 02 – Categorias das demandas recebidas – incluídas todas as secretarias e também o DAE - mês de setembro/2025

1.3. DO GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

GÊNERO	QTD.	%
Anônimo	9	27%
Homem	11	32%
Mulher	14	41%
Total Geral	34	100%

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

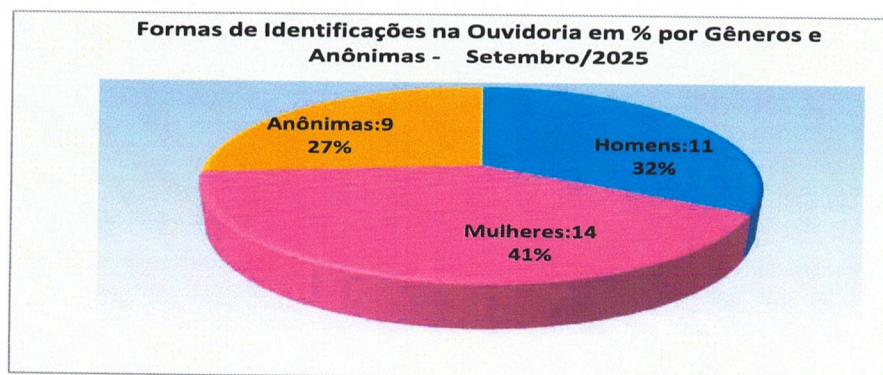


Gráfico nº 03 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas, Pessoa Jurídica – setembro/2025

1.4. MANIFESTAÇÕES POR STATUS

Status	QTD.	%
Respostas pendentes	0	0%
Resposta realizadas	34	100%
Total Geral	34	100%

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

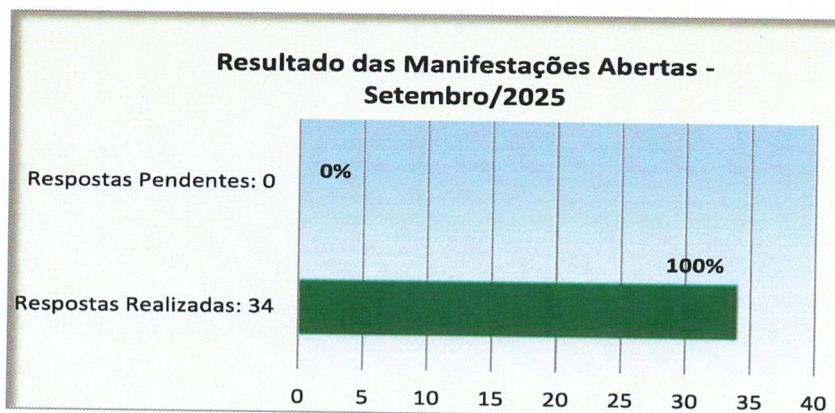


Gráfico 4 – Visualização ilustrativa Demanda/Resultado das Manifestações Abertas – setembro/2025

1.5. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

SECRETARIA	Qtd.	%
DAE	7	20%
Educação, Cult., Esp. e Lazer	5	15%
Gestão Fazendária	5	15%
Meio Ambiente	2	6%
Procuradoria	2	6%
Saúde	1	3%
Serviços Públicos	10	29%
Viação E Obras	2	6%
Total Geral	34	100%

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

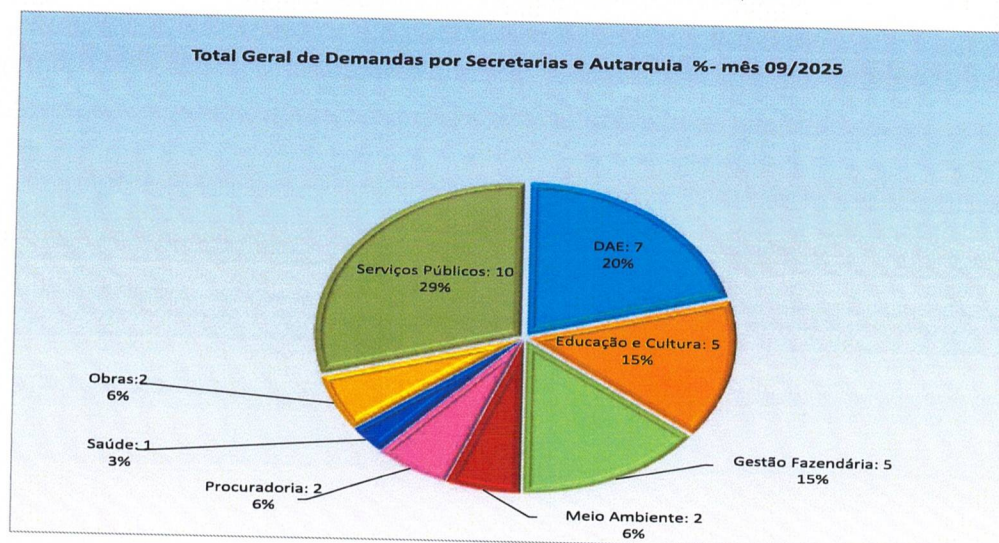


Gráfico nº 5 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem -%- mês de setembro/2025

1.6. DEMANDAS DE MESES ANTERIORES.

2. Todas as demandas pendentes dos meses anteriores foram respondidas e demonstradas no relatório do mês de junho, não havendo diferenças para os meses de julho a setembro/2025.

3. 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 34 (trinta e quatro) demandas protocoladas no mês de setembro/2025, todas foram concluídas dentro do prazo legal, desta forma foram atendidas 100% das demandas referente ao mês de setembro, vejamos:

TOTAL DEMANDAS SETEMBRO/2025			
Secretaria	ENTRADAS	CONCLUÍDAS	PENDENTES
DAE	7	7	0
Educação, Cult., Esp. e Lazer	5	5	0
Gestão Fazendária	5	5	0
Meio Ambiente	2	2	0
Procuradoria Geral do Município	2	2	0
Saúde	1	1	0
Serviços Públicos	10	10	0
Viação E Obras	2	2	0
TOTAL	34	34	0
TOTAL %	100%	100%	0%

Quadro 6 - Demonstrativo de atendimento das demandas por secretaria setembro /2025.

3.1. PENDÊNCIAS ANTERIORES

Conforme o último relatório estatístico apresentado no mês de junho, publicado no portal da transparência do município através do link <https://www.varzeagrande.mt.gov.br/arquivos/5170>, todas as pendências dos meses anteriores foram sanadas 100%, não havendo pendências a serem apresentadas nos meses de julho e setembro/2025.

3.2. 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 diligencias junto às secretarias demandadas, para que fosse

apresentado, as respostas, informações e esclarecimentos solicitados pelos cidadãos que utilizaram um dos canais desta ouvidoria, conseguiu concluir 100% das demandas originadas no mês de agosto, como pode ser observado no item 5.- quadro 07.

3.3. RESULTADOS POR SECRETARIA

3.3.1.DAE

Demandas recebidas na Ouvidoria para o Departamento de Água e Esgoto - DAE referente ao mês de setembro/2025.

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	2	14%
Reclamação	5	86%
Total Demandas mês 09/25	7	100%

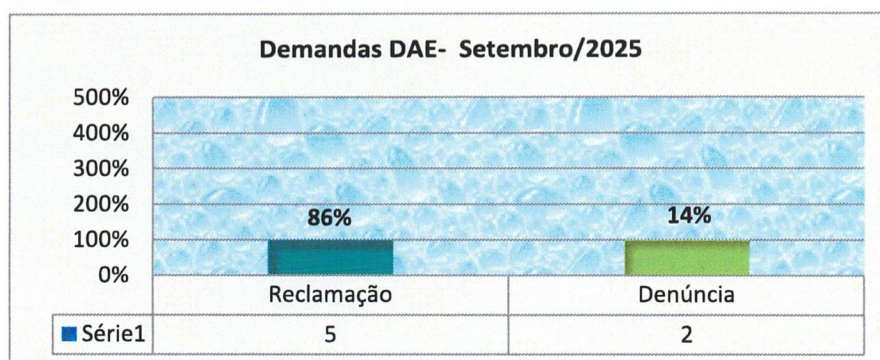


Gráfico nº 6 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/DAE – mês de setembro/2025

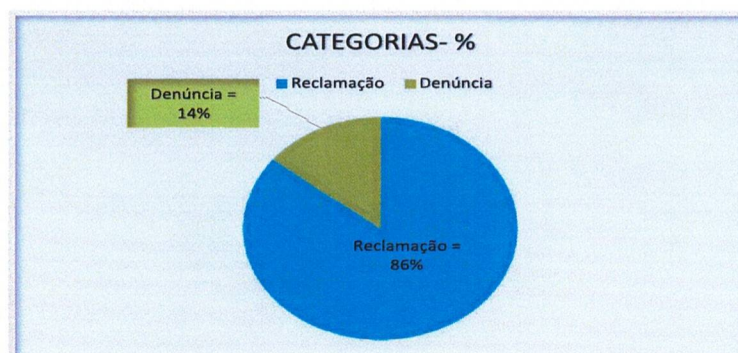


Gráfico nº 7 - /Categorias das Demandas /DAE - % mês de setembro/2025

3.3.2. EDUCAÇÃO, CULTURA, ESPORTE E LAZER

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Educação, cultura, Esporte e Lazer, referente ao mês de setembro/2025.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
5	5	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	1	90%
Reclamação	3	10%
Sugestão	1	
Total Demandas mês 09/25	5	100%

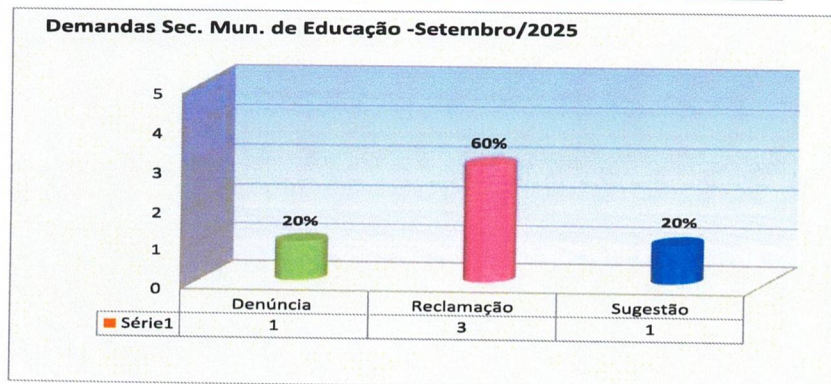


Gráfico nº 8- Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Educação– mês de setembro/2025.

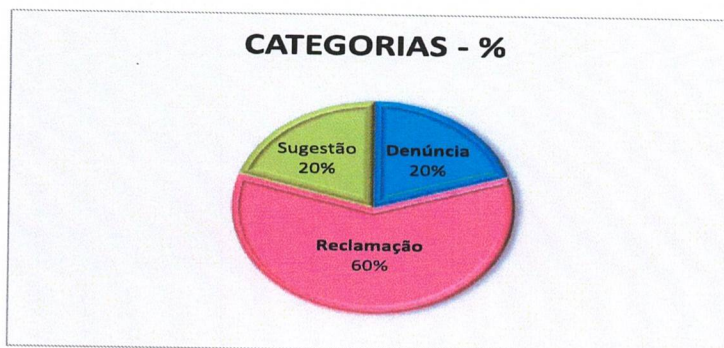


Gráfico nº 9 - /Categorias das Demandas - % -Secretaria Munic. de Educação - mês de setembro/2025.

3.3.3.GESTÃO FAZENDÁRIA

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Gestão Fazendária, referente ao mês de setembro/2025.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
5	5	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	2	60%
Reclamação	3	40%
Total Demandas mês 09/25	5	100%

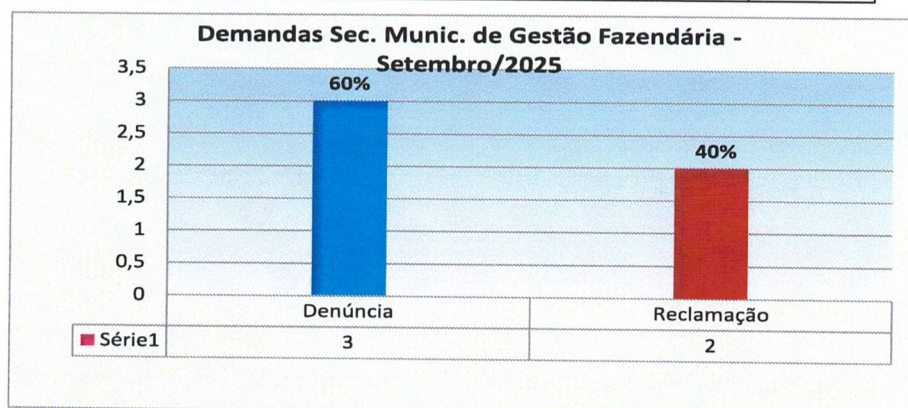


Gráfico nº 10 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Gestão Fazendária – mês de setembro/2025

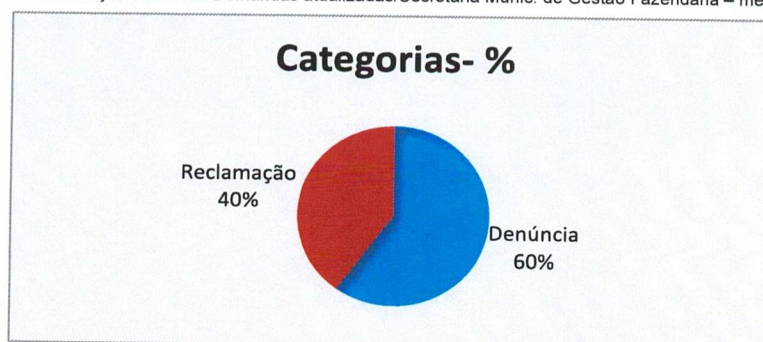


Gráfico nº 11 - Categorias das Demandas - % -Secretaria Munic. de Gestão Fazendária - mês de setembro/2025

3.3.5.MEIO AMBIENTE

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Meio Ambiente, referente ao mês de setembro/2025.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
2	2	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	1	50%
Reclamação	1	50%
Total Demandas mês 09/25	2	100%

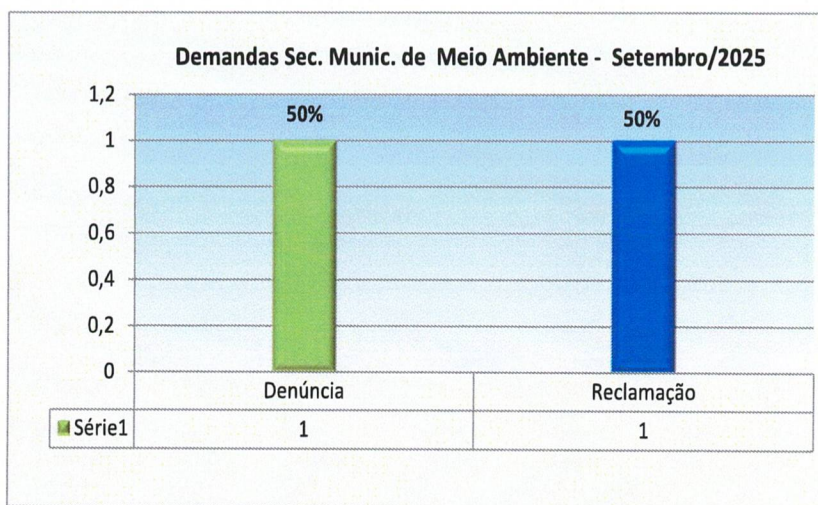


Gráfico nº 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. De Meio Ambiente– mês de setembro/2025.

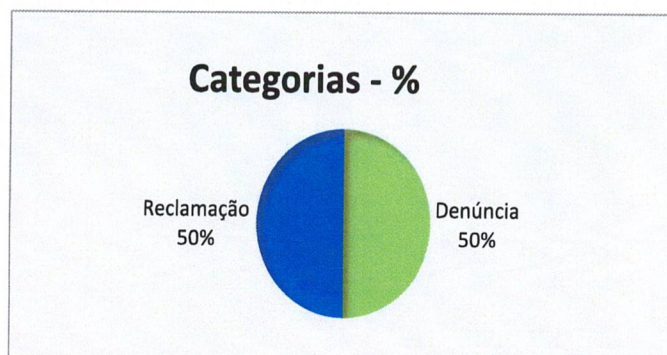


Gráfico nº 13 - /Categorias das Demandas - % -Secretaria Munic. de Meio Ambiente - mês de setembro/2025.

3.3.6. Procuradoria Geral

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Procuradoria Geral do Município, referente ao mês de setembro/2025.

a) Total de demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
2	2	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	1	50%
Solicitação de Informação	1	50%
Total Demandas mês 09/25	2	100%

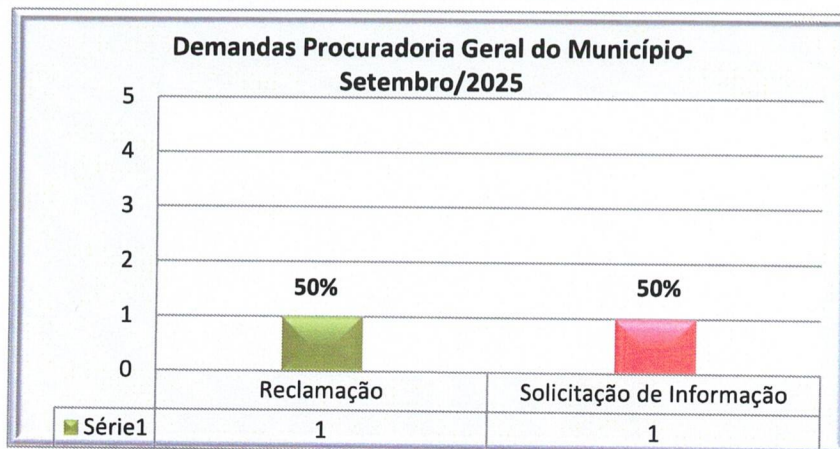


Gráfico nº 14 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Procuradoria Geral do Município – mês de setembro/2025

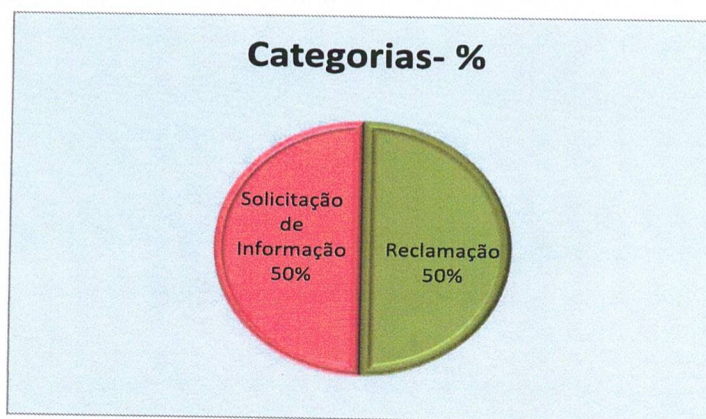


Gráfico nº 15 - /Categorias das Demandas - % -Procuradoria Geral do Município - mês de setembro/2025

3.3.4. SAÚDE

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Saúde, referente ao mês de setembro/2025.

2. Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
1	1	0
100%	100%	0%

3. Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	1	100%
Total Demandas mês 09/25	1	100%

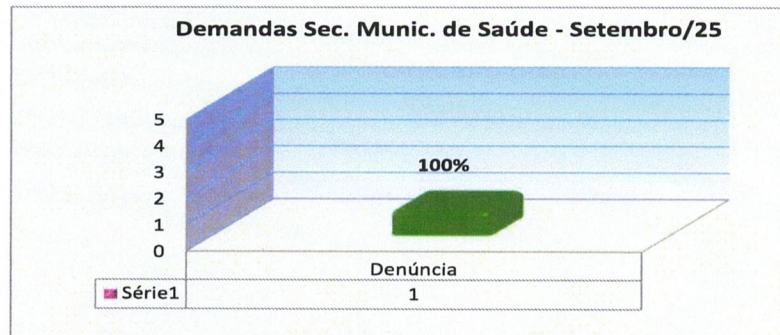


Gráfico nº 16 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Saúde – mês de setembro/2025.

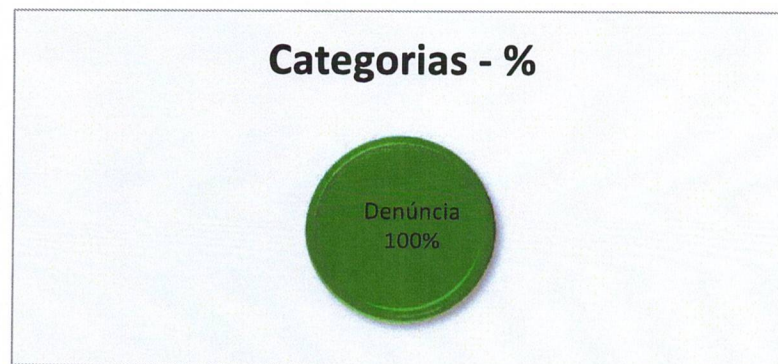


Gráfico nº 17 - Visualização ilustrativa categorias das demandas//Secretaria Munic. De Saúde- % – mês de setembro/2025

3.3.5.SERVIÇOS PÚBLICOS

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Serviços Públicos, referente ao mês de setembro/2025.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
10	10	0
100%	100%	0%

b) Total de Demandas por setor

Setor	Entradas	%
Gabinete do Secretário	2	20%
Fiscalização	4	40%
Limpeza Pública	4	40%
Total de demandas Mês 09/2025	10	100%

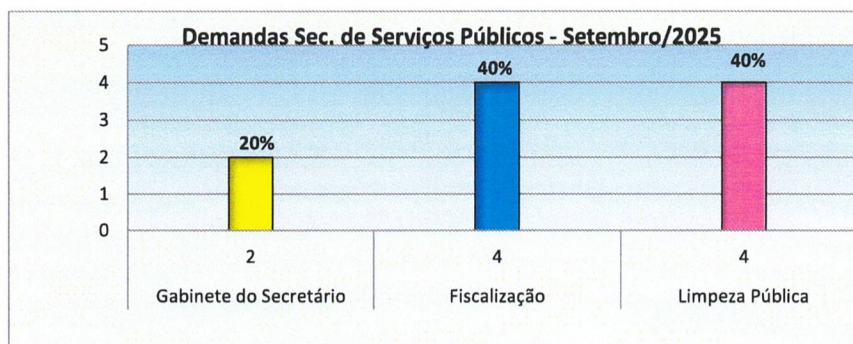


Gráfico nº 18 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Sec. Público – mês de setembro/2025.

c) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	2	15%
Reclamação	4	31%
Solicitação de Informação	3	23%
Solicitação de Serviço	1	31%
Total Demandas mês 09/25	10	100%

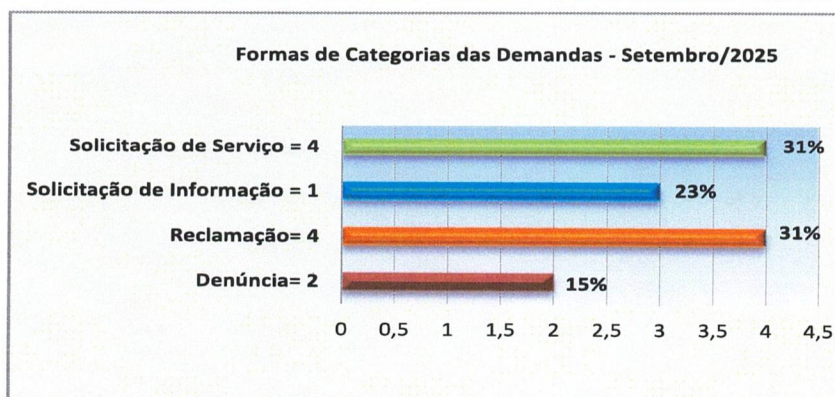


Gráfico nº 19 - Visualização ilustrativa – Categoria das demandas/Secretaria Munic. de Sec. Público – mês de setembro/2025

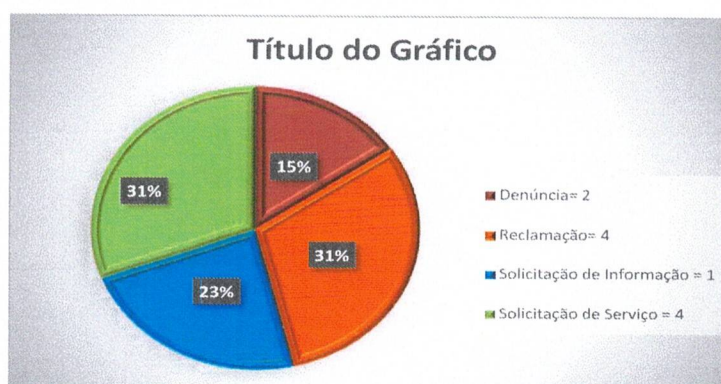


Gráfico nº 20 - Visualização ilustrativa categorias das demandas/Secretaria Munic. De Serv. Públicos - %— mês de setembro/2025

3.3.6.VIAÇÃO E OBRAS

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Viação e Obras, referente ao mês de setembro/2025.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
2	2	0
100%	100%	0%

b) Total de Demandas por setor

Setor	Entradas	%
Reclamação	2	100%
Total de demandas Mês 09/2025	2	100%

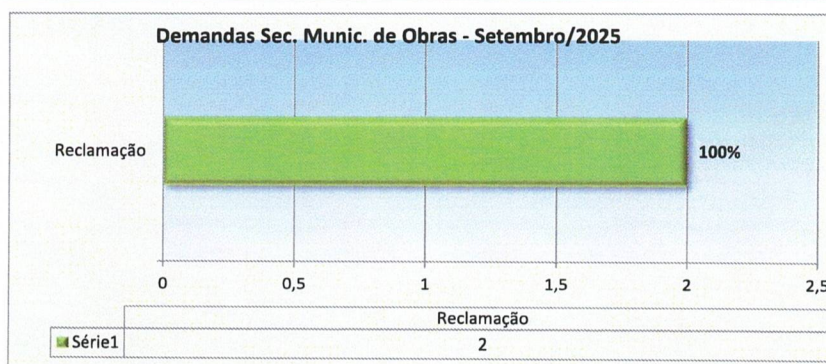


Gráfico nº 21 - Visualização ilustrativa demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Obras – mês de setembro/2025.

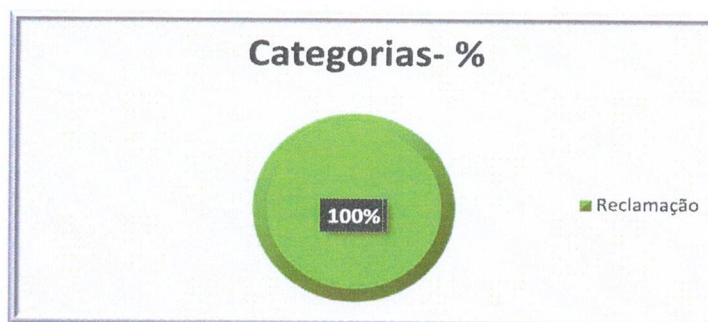


Gráfico nº 22- Visualização ilustrativa categorias das demandas//Secr. Munic. De Viação e Obras - %– mês de setembro/2025.

4. DEMANDAS RECEBIDAS POR TIPO DE GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO.

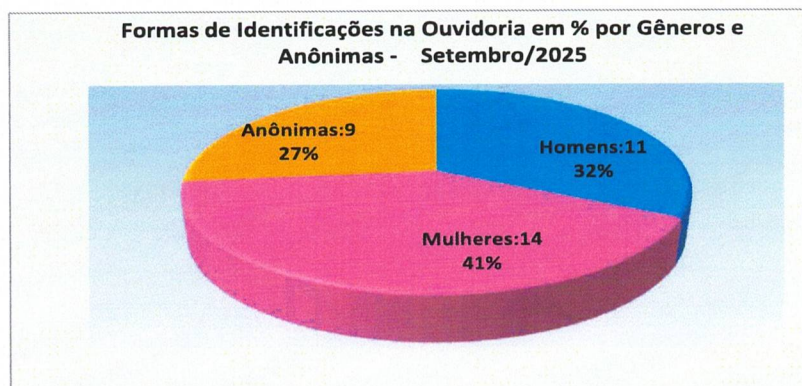


Gráfico nº 23 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas – setembro/2025

5. RESULTADO DAS MANIFESTAÇÕES ABERTAS.

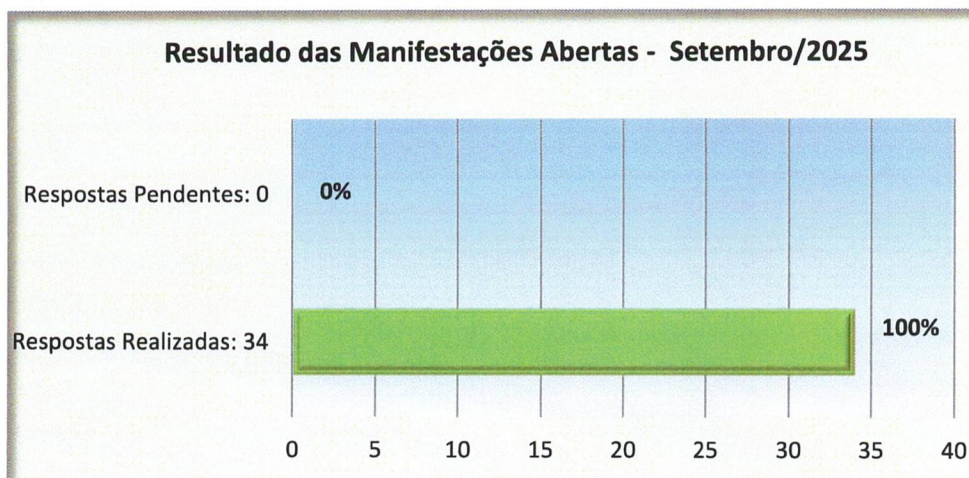


Gráfico 24 - Visualização ilustrativa Demandas/ resultado das manifestações abertas – setembro/2025

5 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 **34 demandas protocoladas** no mês de setembro foram **100% concluídas** dentro do prazo legal, assim como, todas as demandas foram respondidas pelas secretarias demandadas no período de 01/09/2025 à 31/09/2025. 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 nas respostas às manifestações dos cidadãos, fortalecendo a credibilidade do serviço.

8. No mês de setembro/2025 foi observada uma melhoria significativa na celeridade das respostas por parte das secretarias demandadas. A constante divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria e a garantia de confidencialidade nas denúncias são fundamentais para o fortalecimento do uso desta ferramenta de gestão pela população.
9. Outro aspecto relevante é o crescente uso do WhatsApp como canal de comunicação, o que tem facilitado o atendimento e a interação com os manifestantes.
10. 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.
11. Todas as respostas foram encaminhadas aos cidadãos pelos seguintes meios de comunicações: FALA.BR, Whatsapp, presencial, e-mail e telefone/ouvidoria.

É o relatório.

Várzea Grande, 29 de outubro de 2025.



IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ

Ouidora/CGM

HOMOLOGO o presente Relatório nº 15/2025 - referente às demandas de atendimentos recebidas na Ouvidoria Municipal, alusivo ao mês de **setembro/2025**.

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

Várzea Grande - MT, 29 de outubro de 2025.



ELIZANGELA BATISTA DE OLIVEIRA

Controladora Geral do Município

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE VÁRZEA GRANDE/MT

- 12. Av, Castelo Branco, nº 2500
- 13. Bairro: Centro Sul
- 14. Várzea Grande/MT
- 15. Cep: 78-625.640
- 16. Telefone: 0800- 647- 4142
- 17. Watssap: (65) 98472-3140
- 18. E-mail: ouvidoria@varzeagrande.mt.gov.br