

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA



RELATÓRIO ESTATÍSTICO
ABRIL 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 - ABRIL/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 abril 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 ABRIL/2026.

No mês de abril/2026, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas **69 (sessenta e nove)** manifestações, onde extraímos os seguintes dados:

5.1. DAS MANIFESTAÇÕES E REGISTROS

5.1.2. DEMANDAS DE ABRIL/2026

Neste período, por meio dos canais de atendimento disponibilizados, a ouvidoria contabilizou **69 (sessenta e nove)** manifestações, sendo registradas através dos seguintes canais:

CANAL	QTD.	%
FALA.BR	57	83%
Presencial	12	17%
Total Geral	69	100%

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

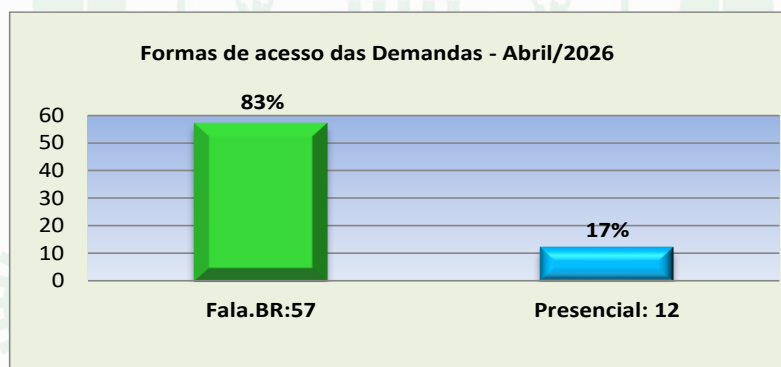


Gráfico nº 01 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas – abril/2026

5.1.3. TIPO DAS MANIFESTAÇÕES

TIPO	QTD.	%
Comunicação Anônima	17	25%
Denúncia	26	38%
Reclamação	19	27%
Solicitação	03	4%
Solicitação de Informação	04	6%
Total Geral = 04/26	69	100%

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

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

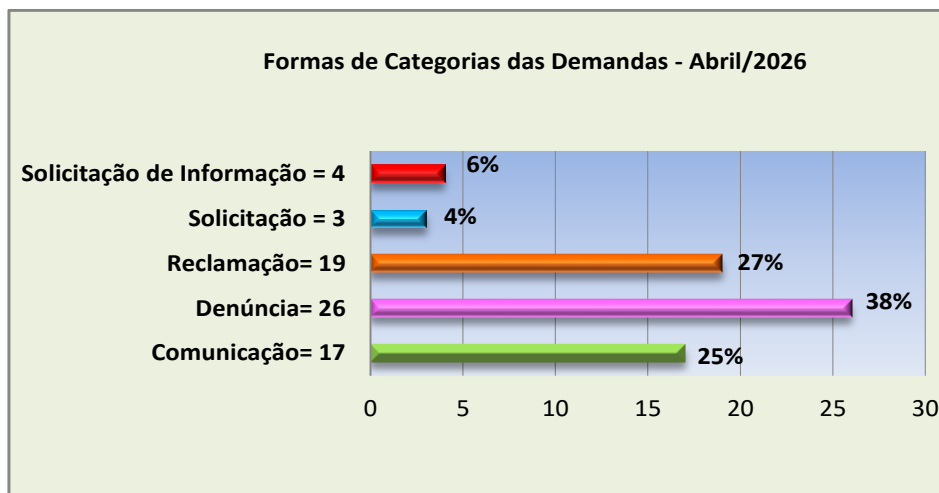


Gráfico nº 02 – Categorias das demandas recebidas – inclusas todas as secretarias - mês de abril/2026

5.1.4. DO GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

GENERO	QTD.	%
Anônimo	45	65%
Homem	13	19%
Mulher	11	16%
Total Geral	69	100%

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

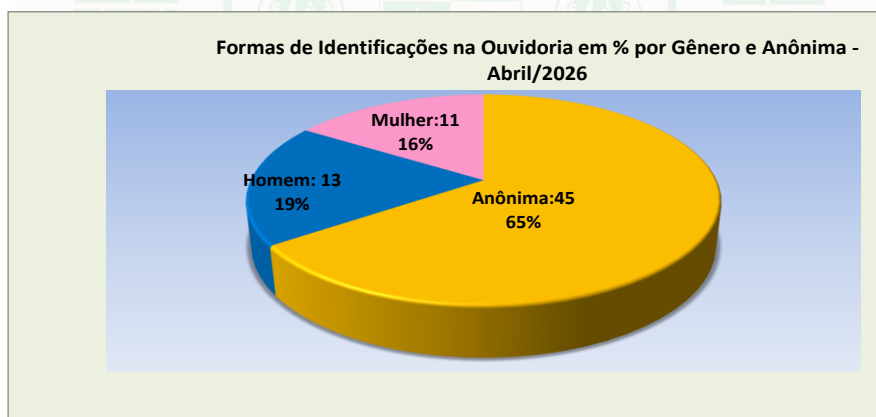


Gráfico nº 03 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas, Pessoa Jurídica – abril/2026

5.1.5. MANIFESTAÇÕES POR STATUS

Status	QTD.	%
Respostas pendentes	11	16%
Resposta realizadas	58	84%
Total Geral	69	100%

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

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

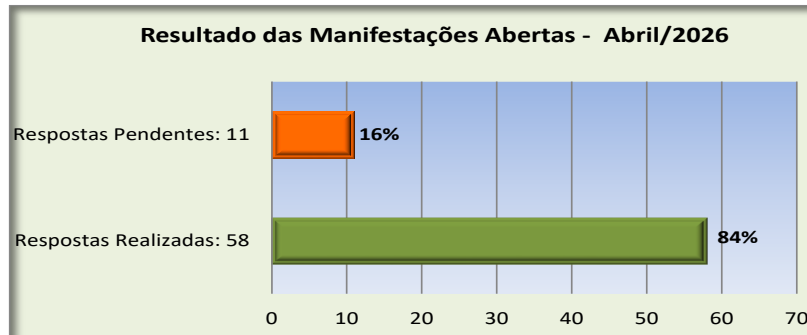


Gráfico 4 – Visualização ilustrativa Demanda/Resultado das Manifestações Abertas – abril/2026

5.1.6. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

SECRETARIA	Qtd.	%
Administração	13	19%
Educação	16	23%
Gestão Fazendária	3	5%
Meio Ambiente	3	4%
Procuradoria	1	7%
Saúde	6	9%
Serviços Públicos	14	20%
Viação e Obras	9	13%
Total Geral	69	100%

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

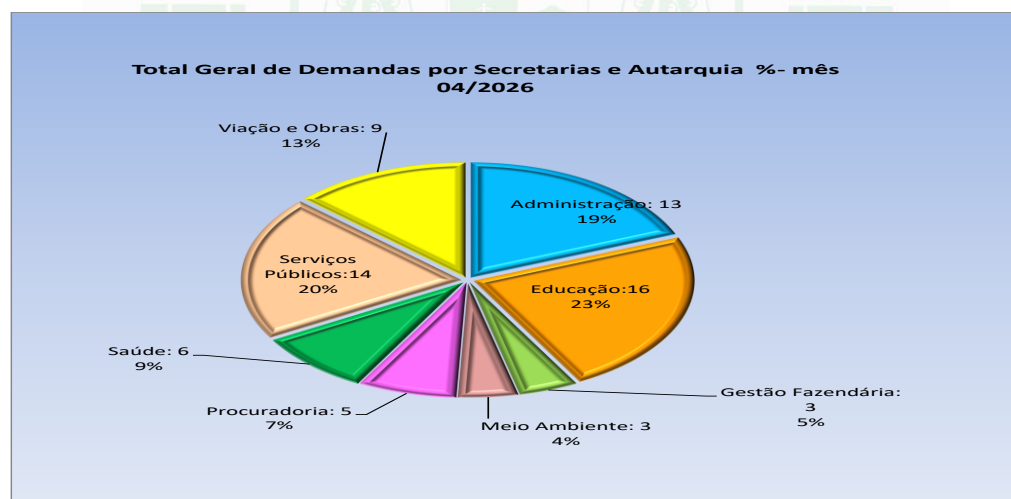


Gráfico nº 5 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem -%– mês de abril/2026

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.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

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 69(sessenta e nove) demandas registradas no cômputo para o mês de abril, acrescentou-se o somatório de 4 (quatro) respostas de demandas pendentes do mês março/26 da Secretaria Municipal de Educação que foram devidamente respondidas no mês de abril/226. Isto significa que no mês de abril registrou-se 65 (sessenta e cinco) demandas mais 4 (quatro) demandas respondidas pela Secretaria de Educação, com o resultado geral de 69 (sessenta e nove) demandas que foram analisadas pela Ouvidoria Municipal, no mês de abril/226.

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

RESULTADO TOTAL DEMANDAS MÊS DE ABRIL/2026			
Secretaria	Pendentes/abril	Total de Respostas/abril /26	Total Demandas /abril/26
Administração	5	8	13
Educação	0	12 + 4 (março)	16
Gestão Fazendária	0	3	3
Meio Ambiente	0	3	3
Procuradoria	0	5	5
Saúde	6	0	6
Serviços Públicos	0	14	14
Viação e Obras	0	9	9
TOTAL	11	58	69
TOTAL %	16%	84%	100%

Quadro 6 - Demonstrativo de atendimento das demandas por secretaria - abril/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 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 84% das demandas originadas no mês de abril 2026, como pode ser observado no item 5.- quadro 06.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

8. RESULTADOS POR SECRETARIA

8.1. Administração

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

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
13	8	5
100%	62%	38%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Comunicação	13	100%
Total Demandas mês 4/26	13	100%

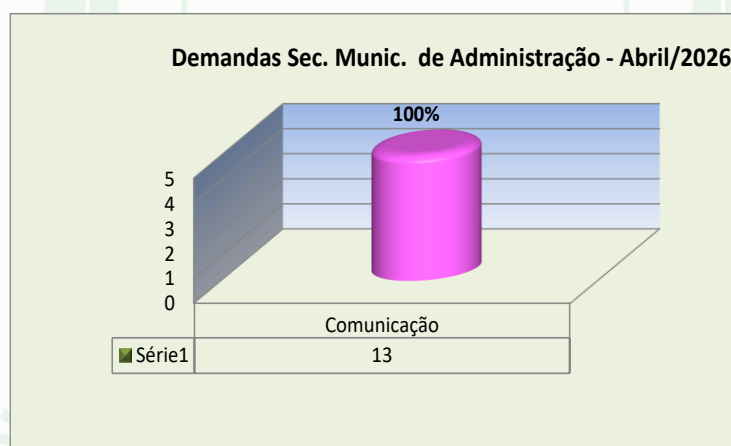


Gráfico nº 6 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Sec. de Administração – mês de abril/2026



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

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

8.1.2. EDUCAÇÃO

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

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas/abril/26	Pendentes/abril/26
16	4 /março + 12/abril	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	11	69%
Reclamação	4	25%
Solicitação de Informação	1	6%
Total Demandas mês 4/26	16	100%

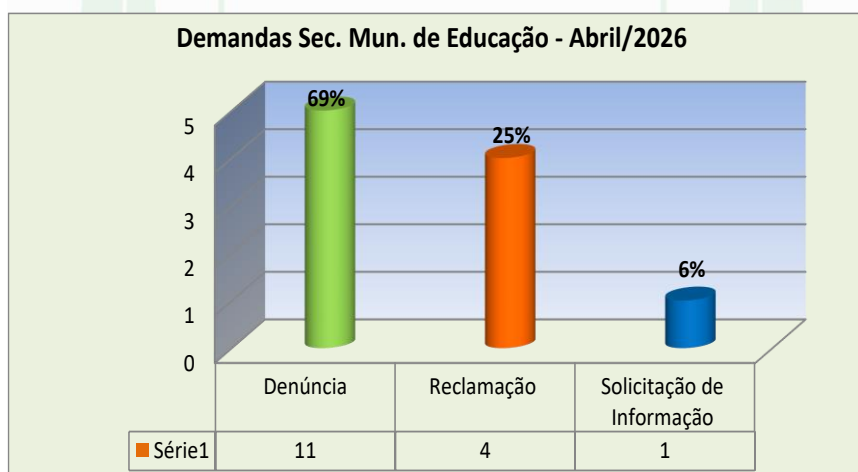


Gráfico nº 8 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria de Educação– mês de abril/2026

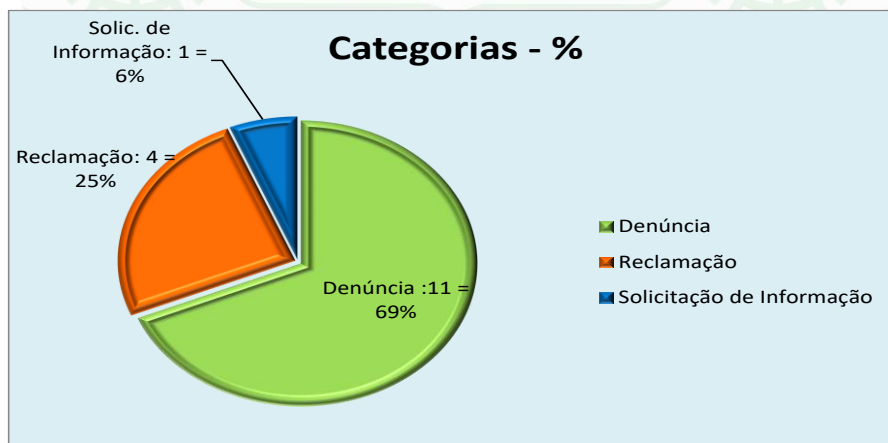


Gráfico nº 9 - Categorias das Demandas - % - Secretaria de Educação - mês de abril/2026

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

8.1.3. GESTÃO FAZENDÁRIA

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

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	3	50%
Total Demandas mês 4/26	3	100%

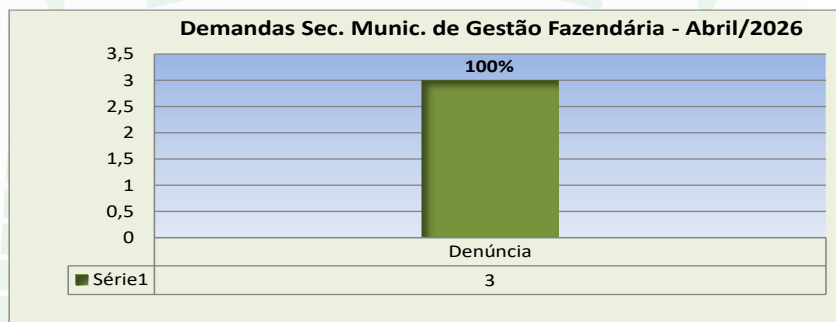


Gráfico nº 10 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic.de Gestão Fazendária – mês de abril/2026.

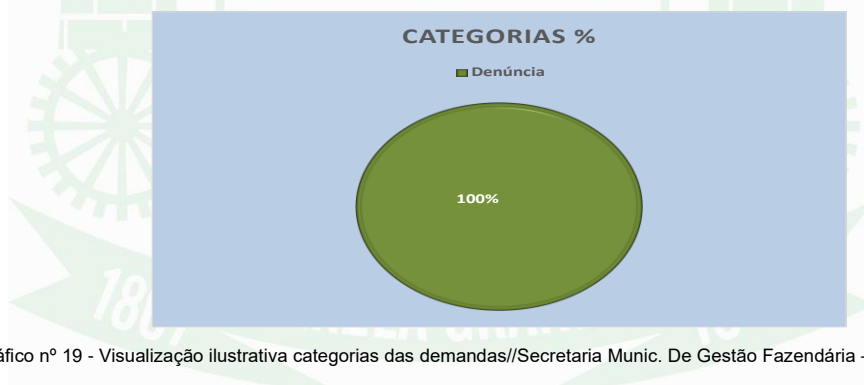


Gráfico nº 19 - Visualização ilustrativa categorias das demandas//Secretaria Munic. De Gestão Fazendária – mês de abril/2026

8.1.4. MEIO AMBIENTE

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Meio Ambiente, referente ao mês de abril/2026.

a) Total de Demandas

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

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	1	%
Reclamação	2	%
Total Demandas mês 4/26	3	100%

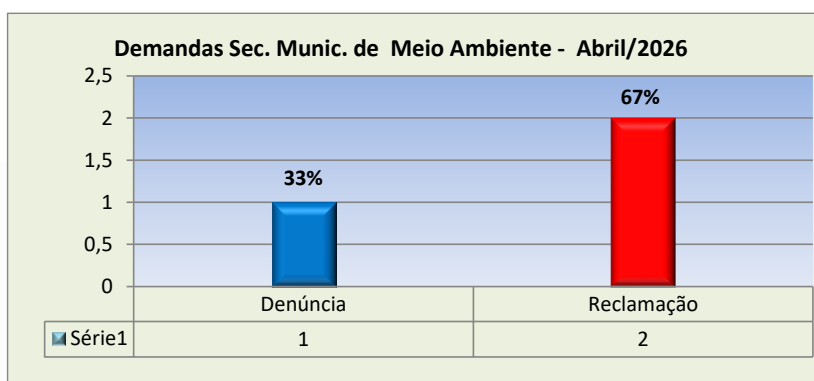


Gráfico nº 11 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Sec. Munic. de Meio Ambiente – mês de abril/2026.

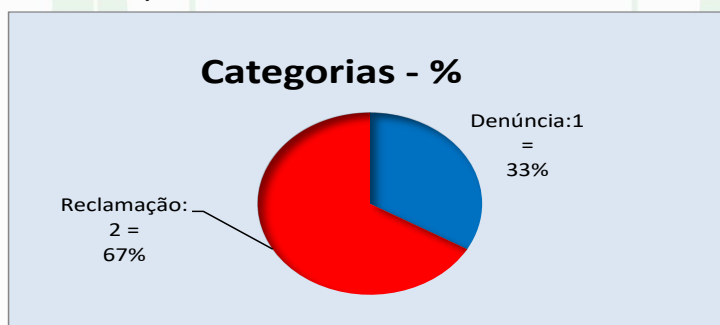


Gráfico nº 12 - Categorias das Demandas - % - Secretaria de Meio Ambiente - mês de abril/2026

8.1.5. PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Procuradoria Geral do Município, referente ao mês de abril/2026.

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Comunicação	3	%
Denúncia	1	%
Sugestão	1	%
Total Demandas mês 4/26	5	100%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

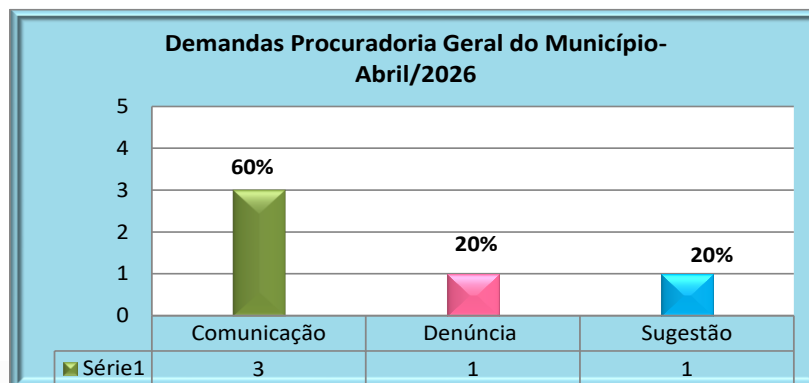


Gráfico nº 13- Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Procuradoria Geral do Município– mês de abril/2026.

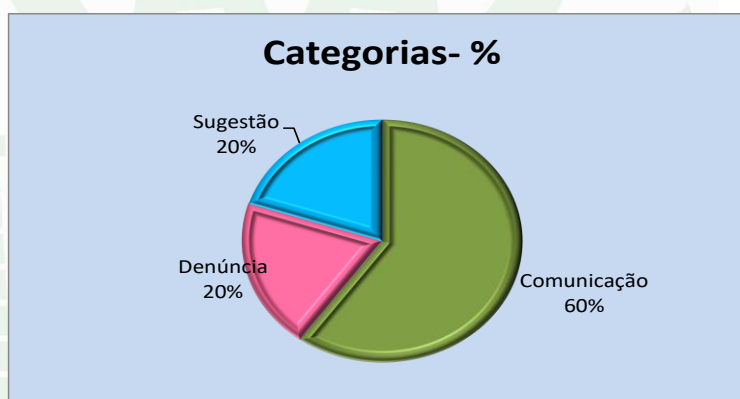


Gráfico nº 14 Categorias das Demandas - % Procuradoria Geral do Município - mês de abril/2026

8.1.6. SAÚDE

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

c) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
6	0	6
100%	100%	0%

d) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	3	%
Reclamação	1	%
Solicitação de Informação	2	%
Total Demandas mês 4/26	6	100%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

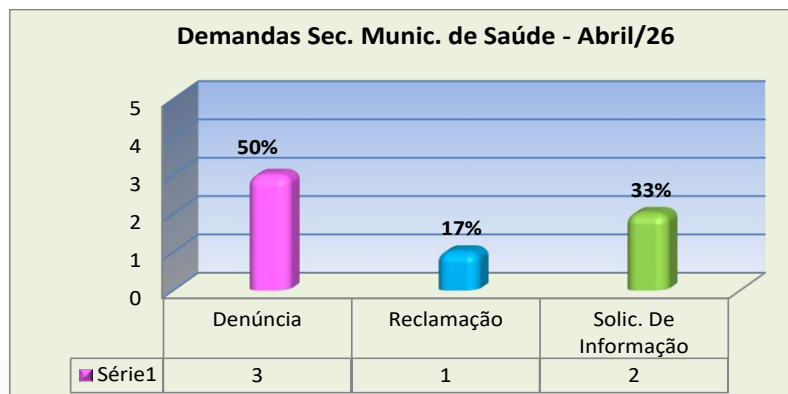


Gráfico nº 15 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Saúde – mês de abril/2026.

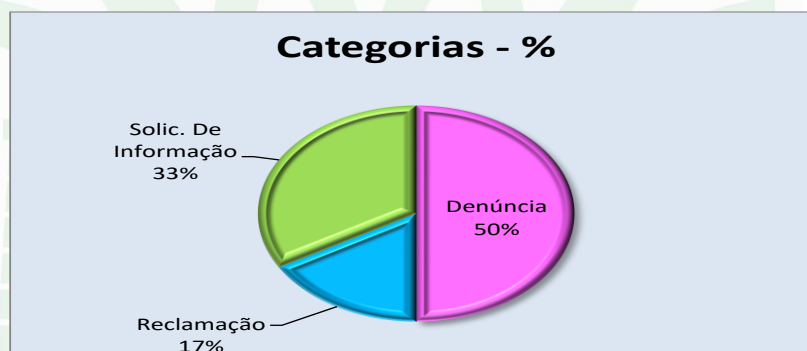


Gráfico nº 16 - Categorias das Demandas - % - Sec. Municipal de Saúde - mês de abril/2026

8.1.7. SERVIÇOS PÚBLICOS

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Serviços Públicos, referente ao mês de abril/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
14	14	0
100%	100%	0%

b) Total de Demandas por setor

Setor	Entradas	%
Fiscalização	8	57%
Gabinete do Secretário	1	7%
Iluminação Pública	2	15%
Limpeza Pública	1	7%
Mobilidade urbana	2	14%
Total de demandas Mês 4/2026	14	100%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

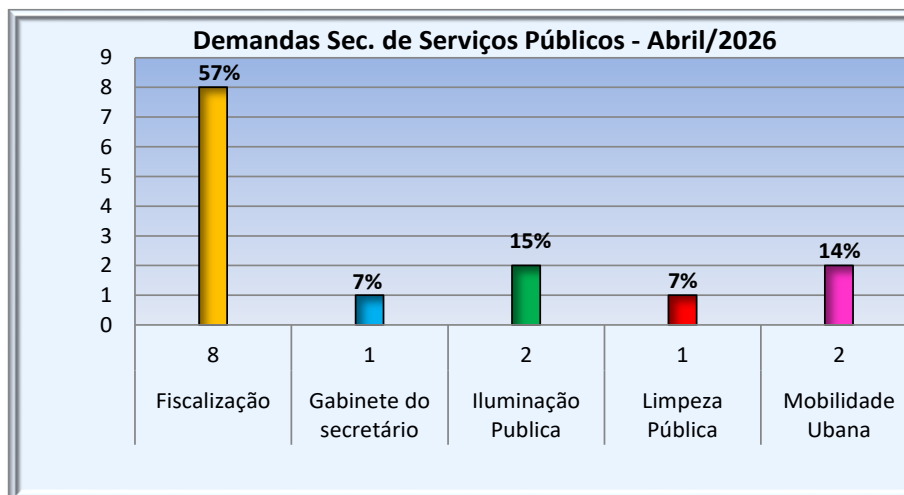


Gráfico nº 17 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Sec. Públicos – mês de abril/2026.

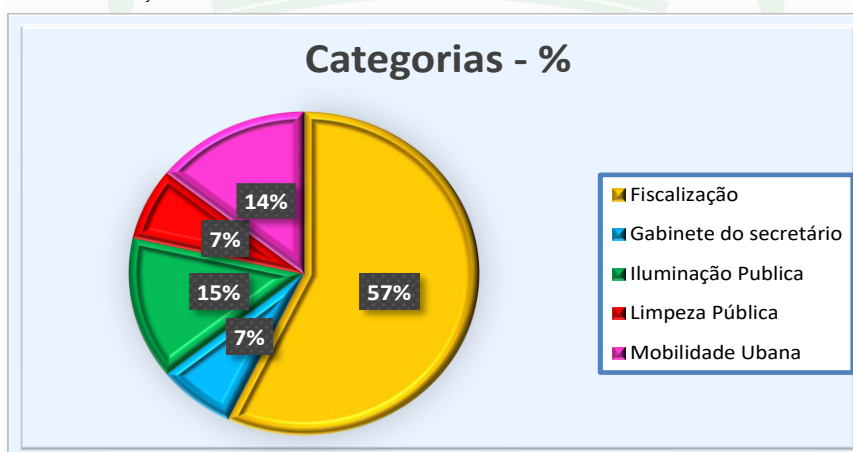


Gráfico nº 18 - Visualização ilustrativa das Demandas em - % Secr. De Serviços Públicos - mês de abril/2026

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

Categoria	Qtd	%
Denúncia	9	57%
Reclamação	4	29%
Solicitação de Informação	1	7%
Solicitação de Serviço	1	7%
Total Demandas mês 4/26	14	100%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

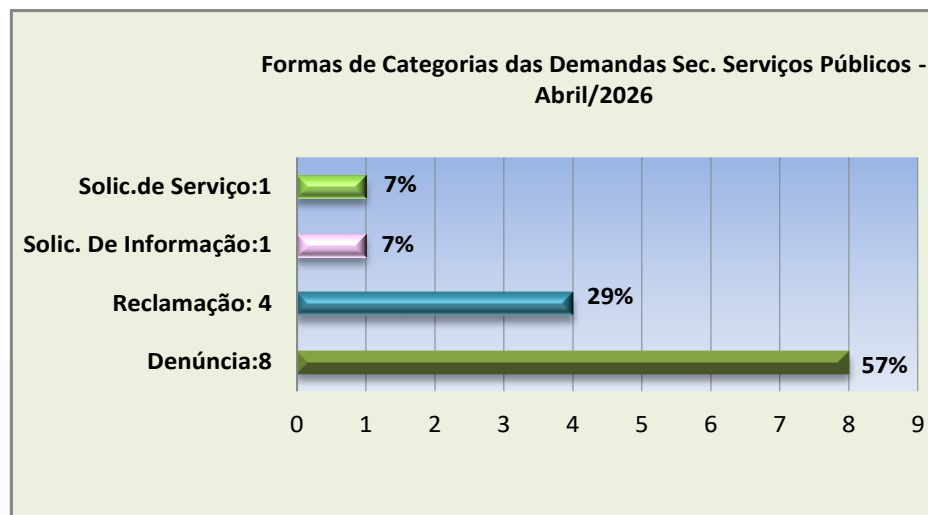


Gráfico nº 19- Visualização ilustrativa categorias em % – Sec. Serv. Públicos, mês de abril/2026.

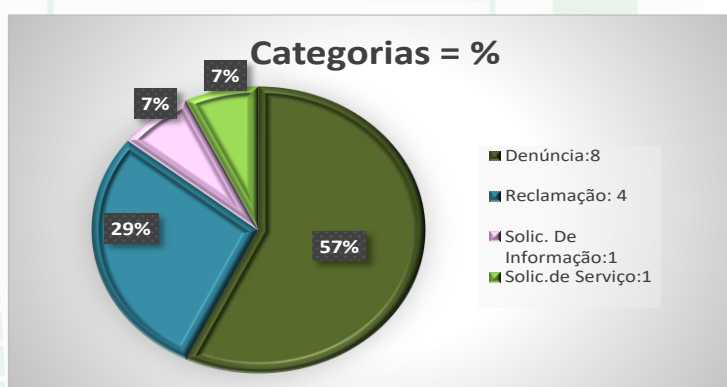


Gráfico nº 20 -Categorias das Demandas - % Secr. De Serviços Públicos - mês de abril/2026

8.1.8 Viação e Obras

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

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
9	9	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	7	%
Solicitação de Serviço	2	%
Total Demandas mês 4/26	9	100%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

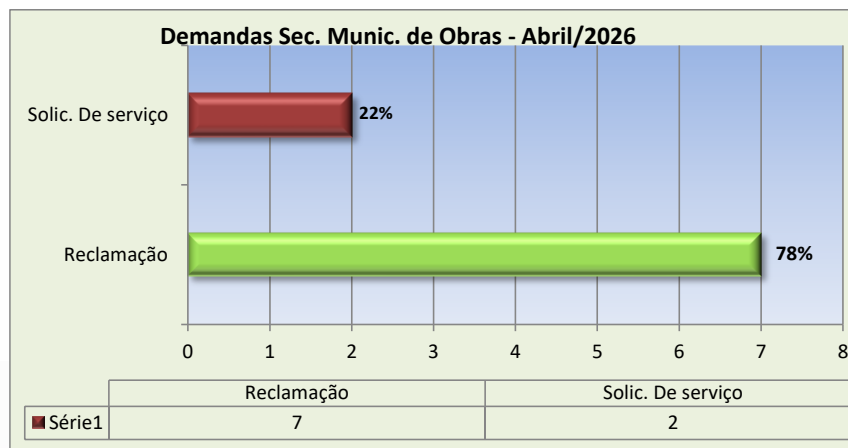


Gráfico nº 21 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secr. Munic. De Viação e Obras – mês de abril/2026.

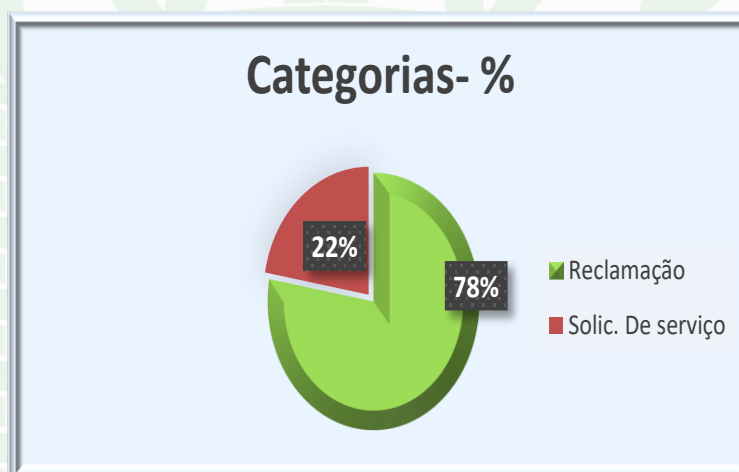


Gráfico nº 22 - Visualização ilustrativa categorias em % – Sec. Munic. De Viação e Obras, mês de abril/2026.

9. DEMANDAS RECEBIDAS POR TIPO DE GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO.

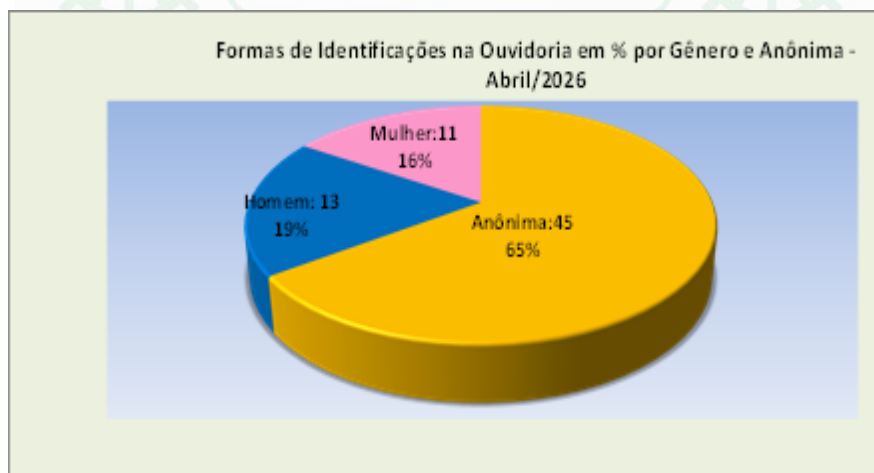


Gráfico nº 23 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas – abril/2026

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

10. RESULTADO DAS MANIFESTAÇÕES ABERTAS.

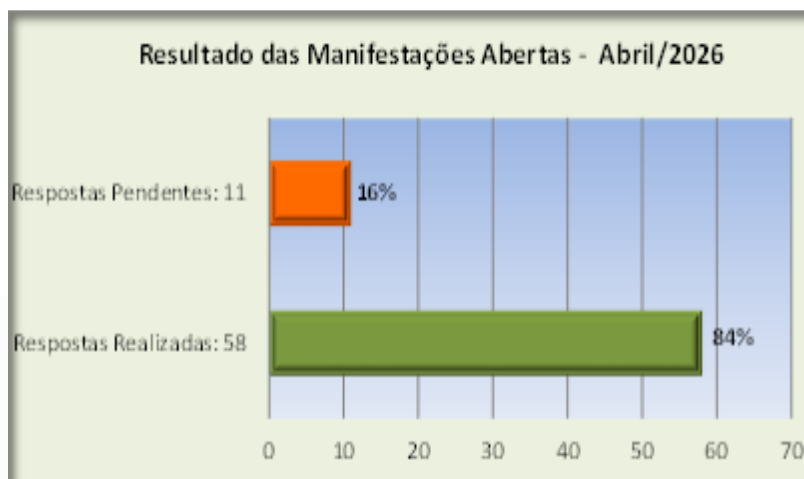


Gráfico 24- Visualização ilustrativa Demandas/ resultado das manifestações abertas – abril/2026

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 abril, no período de 01/04/26 à 30/04/2026, do total Geral das 69 (sessenta e nove) demandas inseridas e protocoladas, obteve-se o seguinte resultado: 58(cinquenta e oito) **demandas que representam 84%, foram concluídas** dentro do prazo legal, restando **5 (cinco) demandas pendentes, que serão respondidas no mês subsequente pela Secretaria Municipal de Administração e 6 (seis) demandas pendentes, que serão respondidas no mês subsequente pela Secretaria Municipal de Saúde, resultando em 11 demandas pendentes que representaram 16% do total geral, supracitado.**

Este resultado de 84% 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.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

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.

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: 11/06/2026 17:59:09-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Ivanilde Nogueira Ramos Vaz –
Ouvidora/CGM.

Várzea Grande, 03 de junho 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

WhatsApp: (65) 98472-3140

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