



**OUVIDORIA
CIDADÃ**

Reclamação, denúncia, sugestão, crítica e elogio.



RELATÓRIO ESTATÍSTICO MAIO 2025

VÁRZEA GRANDE – MT
2025

www.varzeagrande.mt.gov.br

Av. Castelo Branco – Paço Municipal, nº 2.500 – Várzea Grande/MT – Brasil – CEP: 78.125-700



I.- APRESENTAÇÃO

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.

São deveres dos Órgãos e Entidades Públicas:

- Garantir o direito de acesso amplo, pleno, imediato e gratuito às informações e documentos públicos;
- Promover a divulgação, independente de solicitação, de informações de interesse coletivo ou geral produzida ou custodiada pela Administração Pública.

Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica, poderá apresentar pedido de acesso às informações dos órgãos e entidades da Administração Pública, que deverá observar os seguintes preceitos:

1. Ser realizado por qualquer meio legítimo, preferencialmente por meio de formulário padrão físico e eletrônico;
2. Ter como destinatário o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), a ouvidoria ou autoridade designada pelo monitoramento, conforme regulamentação específica;
3. Conter a identificação do requerente (nome completo, RG, CPF, endereço, telefone e e-mail para contato) e a especificação da informação requerida;
4. Não é preciso apresentar justificativa da solicitação de informações de interesse público, sendo proibidas quaisquer exigências nesse sentido;
5. O pedido de acesso de informação deverá ser atendido de imediato pelo órgão ou entidade pública se a informação for disponível;
6. É gratuito o serviço de busca e fornecimento de informação, exceto nos casos de reprodução de documentos, situação em que poderá ser cobrado somente o valor necessário à cobertura dos custos, serviços e dos materiais utilizados;
7. Deve ser viabilizada alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso à informação por meio de seus sítios oficiais na internet (banner).

www.varzeagrande.mt.gov.br

Av. Castelo Branco – Paço Municipal, nº 2.500 – Várzea Grande/MT – Brasil – CEP: 78.125-700



II - OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE VÁRZEA GRANDE/MT

Breve Histórico:

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.

As competências legais da Ouvidoria Geral do Município estão elencadas na LC nº 3.968/13 de 12/12/2013 em seus artigos 2º e 3º que proferem entre outros:

- art. 2º: “A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestado e na gestão dos recursos públicos”;
- art. 3º: “Compete à Ouvidoria Geral do Município de Várzea Grande: I – receber sugestões de aprimoramento, crítica, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados na Administração Pública Municipal Direta e Indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei”.

Nos Períodos de janeiro de 2014 a maio de 2015, houve pouca divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria, porém, a dificuldade foi sanada, após a implantação do formulário de atendimento/cidadão, que poderá ser localizado no site oficial da Prefeitura Municipal, no seguinte endereço eletrônico: <http://www.varzeagrande.mt.gov.br/portal/ouvidoria>, ou clicando no link “Ouvidoria Cidadã”.

www.varzeagrande.mt.gov.br

Av. Castelo Branco – Paço Municipal, nº 2.500 – Várzea Grande/MT – Brasil – CEP: 78.125-700



III. RELATÓRIO ESTATÍSTICO

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, até o vigésimo quinto dia do mês subsequente.

Serão divulgadas as informações referentes às manifestações dos Cidadãos Varzeagrandenses, 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 poderão ser observados os quantitativos de demandas referentes aos serviços realizados, pendentes e justificados, assim como, as formas de acesso/registros das manifestações recebidas.

As demandas pendentes ou com respostas justificadas pelas secretarias serão monitoradas pela Ouvidoria, sendo reiteradas por meio de Comunicação Interna.

O relatório, entre outras, concentra informações que destacam as necessidades e as dificuldades vivenciadas pelo cidadão em relação ao atendimento e a prestação dos serviços públicos, bem como, aponta questões que envolvem a melhoria da governança e governabilidade da gestão pública municipal.

¹ Governança é a capacidade de ação que o município possui para implementação das políticas públicas e no atingir dos objetivos coletivos.

² Governabilidade é a capacidade de identificar necessidades e anseios sociais e transforma-los em políticas públicas que produzam resultados na sociedade, dando respostas efetivas aos problemas que pretende enfrentar.



IV- DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA – MÊS DE MAIO/2025.

No mês de maio/2025, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas 105 (cento e cinco) demandas para as secretarias municipais da Prefeitura de Várzea Grande/MT, conforme as informações a seguir:

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 maio/2025.

TOTAL GERAL DE PENDENTES JAN., FEV., MAR., ABR., e MAIO/2025						
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 01/25	Resp/ Pendentes mês: 02/25	Resp/ Pendentes mês: 03/25	Resp/ Pendentes mês: 04/25	Resp/ Pendentes mês: 05/25	Total Geral de Demandas Pendentes meses: 01, 02, 03, 04 e 05/2025
Sec. Mun. de Serv. Públicos	2	0	0	0	4	6
Sec. Mun. de Obras	0	0	1	1	7	9
Sec. Mun. De Des. Urbano	1	2	0	4	4	11
Sec. Mun. de Ambiente	1	3	2	0	2	8
Sec. M. de Saúde	5	4	0	4	0	13
Sec. Mun. de Educação	1	4	6	5	2	18
Sec. Mun. de Administração	0	0	0	0	2	2
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	0	1	0	1
Sec. M. de Defesa Social	0	0	0	0	0	0
Sec. M. de Assistência Social	0	0	0	0	1	1
DAE	0	0	0	0	1	1
TOTAL GERAL DE DEMANDAS PENDENTES MESES: 01 A 05/2025.	10	13	9	15	23	70

Quadro 1 demonstrativo das demandas pendentes de resposta nos meses de janeiro a maio/2025.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas, até 31 de maio/2025**. Isto significa que as demandas pendentes dos meses de janeiro e março/25 foram incluídas no quadro demonstrativo do **mês de maio/2025**.

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS MAIO/2025			
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 05/2025	Resp/ Realizadas mês: 05/2025	Total de Demandas mês: 05/2025
Sec. Mun. de Serv. Públicos	6	24	30
Sec. Mun. de Obras	9	3	12
Sec. Mun. De Des. Urbano	11	0	11
Sec. Mun. de Ambiente	8	0	8
Sec. M. de Saúde	13	4	17
Sec. Mun. de Educação	18	2	20
Sec. Mun. de Administração	2	0	2
Sec. Mun. de Gestão Fazendária	1	1	2
Sec. Mun. de Assistência Social	1	0	1
Sec. Mun. de Planejamento	0	1	1
DAE	1	0	1
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS:05/2025	70	35	105

Quadro 2 demonstrativos dos resultados de pendentes e respondidas pelas secretarias demandadas, mês de maio/2025

www.varzeagrande.mt.gov.br

Av. Castelo Branco – Paço Municipal, nº 2.500 – Várzea Grande/MT – Brasil – CEP: 78.125-700



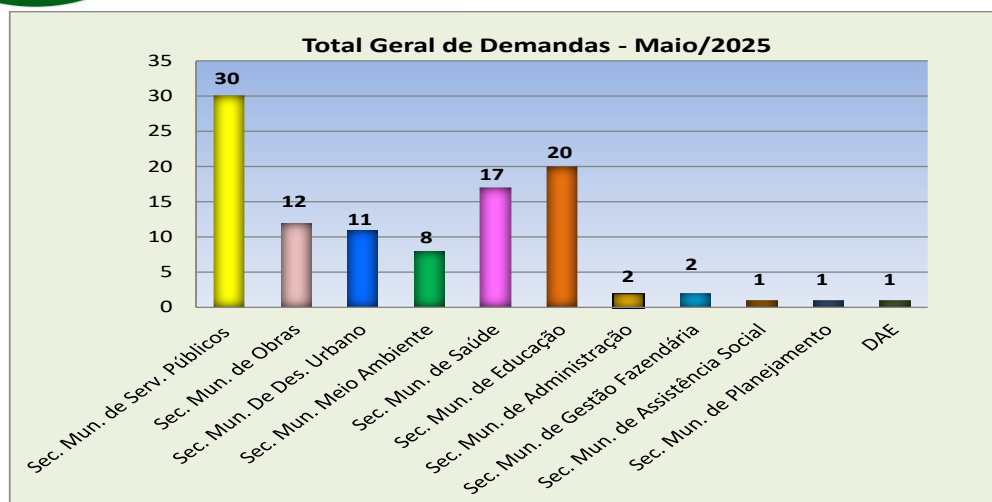


Gráfico nº 1 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de maio/2025

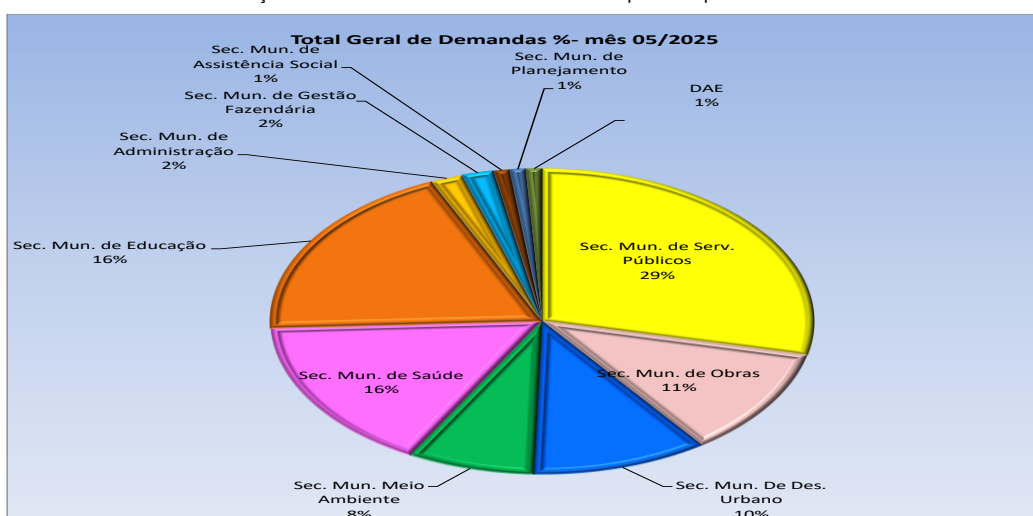


Gráfico nº 2 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem -%- mês de maio/2025

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

TOTAL GERAL DE DEMANDAS SEC MUN. DE SERVIÇOS PÚBLICOS MÊS DE MAIO/2025			
Secretaria	Respostas Pendentes: mês 05/25	Respostas Realizadas: mês 05/25	Total de Demandas: mês 05/25
Iluminação Pública	1	4	5
Fiscalização	4	9	13
Limpeza Pública	0	3	3
Mobilidade Urbana	1	5	6
Setor JARI	0	1	1
Gabinete do Secretário	0	2	2
TOTAL DE DEMANDAS MÊS 05/25	6	24	30

Quadro nº 2 - demonstrativo dos resultados de respostas – Secretaria Mun. de Serviços Públicos/ demandas, mês de maio/2025

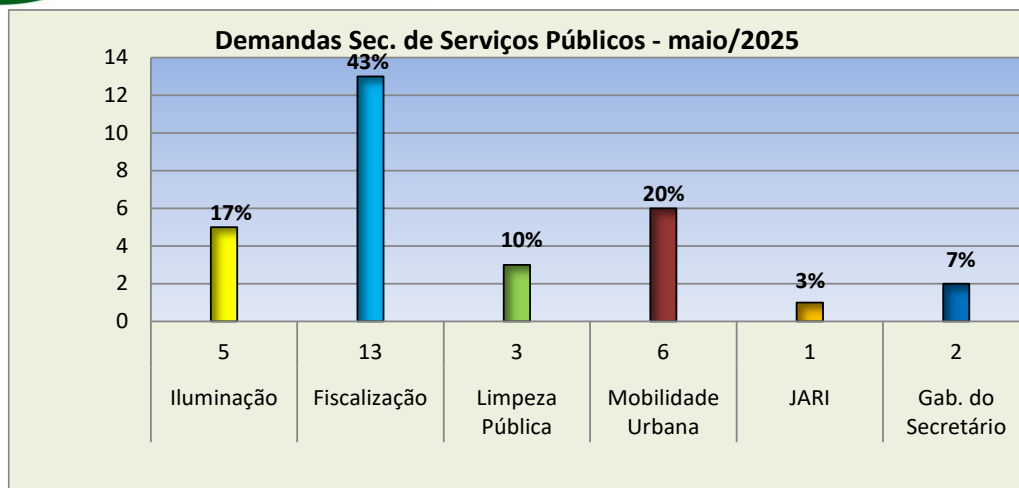


Gráfico nº 3 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Mun. de Serv. Públicos –mês de maio/2025.

Iluminação	5	
Fiscalização	13	
Limpeza Pública	3	
Mobilidade Urbana	6	
JARI	1	
Gab. do Secretário	2	
Total de demandas 05/25	30	



Gráfico nº 4 - Visualização ilustrativa demandas Secretaria Mun. de Serv. Públicos em percentagem -%– mês de maio/2025

Quantidade de cidadãos que realizaram pedidos para o setor de iluminação pública: 5 (cinco) pessoas, determinando os seguintes resultados para os serviços de troca de lâmpadas:

www.varzeagrande.mt.gov.br

Av. Castelo Branco – Paço Municipal, nº 2.500 – Várzea Grande/MT – Brasil – CEP: 78.125-700



- Resultado para pedidos de lâmpadas: 5 (cinco) lâmpadas;
- Total de lâmpadas trocadas: 4 (quatro);
- Total de lâmpadas pendentes: 1 (uma)
- Servidor responsável pelas respostas do setor de iluminação pública: Sr. Odorico Raimundo da Costa.

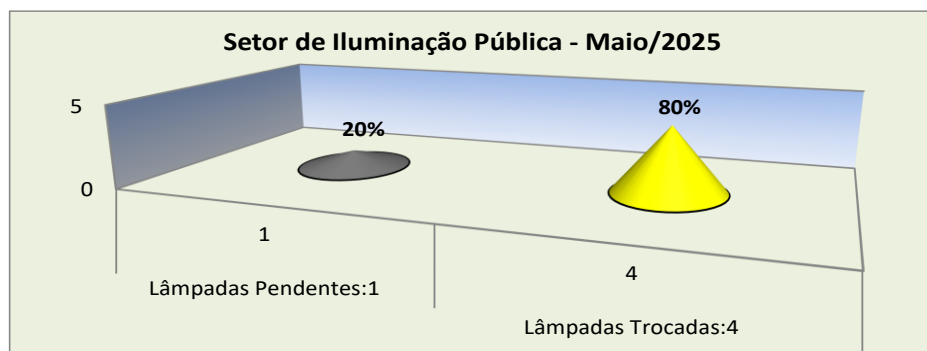


Gráfico nº 5 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Mun.de Serv. Públicos mês de maio/2025.

Lâmpadas Pendentes:1	1	
Lâmpadas Trocadas:4	4	
Total mês de 05/25	5	

Isto significa que das demandas dirigidas para a Ouvidoria em relação à troca de lâmpadas: 80% dos cidadãos ficaram satisfeitos com o atendimento prestado junto ao Setor de Iluminação pública.

A seguir demonstram-se as demandas recebidas para as demais secretarias, referente ao mês de maio/2025:

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Secretaria de Munic. de Obras – por categoria - mês de maio/2025:

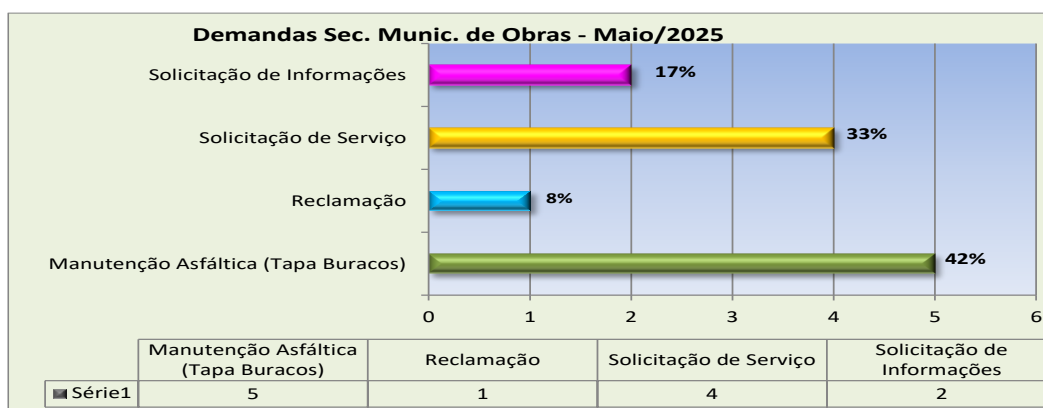


Gráfico nº 6 - Visualização ilustrativa demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Obras – mês de abril/2025.

Manutenção Asfáltica (Tapa Buracos)	5	
Reclamação	1	
Solicitação de Serviço	4	
Solicitação de Informações	2	
Total Demandas mês 05/2025	12	

Secr. Mun. De Obras = Total de Respostas: mês de maio/2025		
Resposta Pendente mês: 05/25	Resposta Realizada mês 05/25	Total de demandas mês 05/25
9	3	12

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Secretaria Munic. de Desenvolvimento Urbano– por categoria - mês de maio/2025.

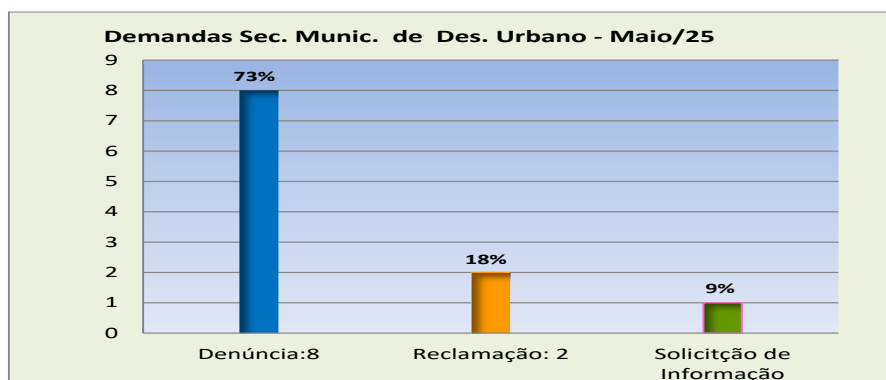


Gráfico nº 7 - Visualização ilustrativa demandas atualizadas/Secr. Munic. de Des. Urbano – mês de maio/2025.

Denúncia: 8	8	
Reclamação: 2	2	
Solicitação de Informação: 1	1	
Total de demanda: mês 05/2025	11	

Secr. Mun. De Desenv. Urbano = Total de Respostas: mês de maio/2025		
Resposta Pendente mês: 05/25	Resposta Realizada mês 05/25	Total de demandas mês 05/25
11	0	11

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Secretaria de Munic. de Meio Ambiente – por categoria - mês de maio/2025.

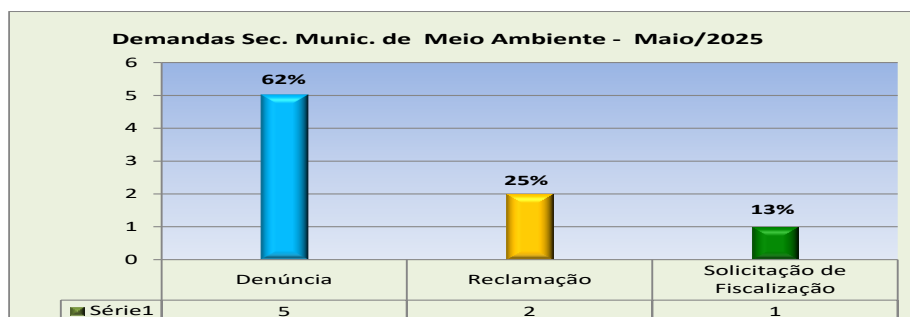


Gráfico nº 8 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Meio Ambiente – mês de maio/2025.

www.varzeagrande.mt.gov.br

Av. Castelo Branco – Paço Municipal, nº 2.500 – Várzea Grande/MT – Brasil – CEP: 78.125-700



Denúncia	5	
Reclamação	2	
Solicitação de Fiscalização	1	
Total Demandas mês 05/25	8	

Secr. Mun. De Meio Ambiente = Total de respostas: mês de maio/2025		
Pendente mês: 05/25	Realizado mês: 05/25	Total de demandas mês: 05/25
8	0	8

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Secretaria de Munic. de Saúde – por categoria - mês de maio/2025.

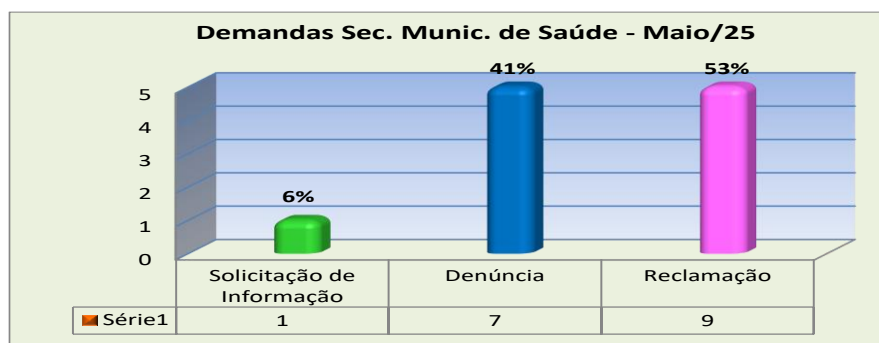


Gráfico nº 9 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Saúde – mês de maio/2025.

Solicitação de Informação	1	
Denúncia	7	
Reclamação	9	
Total Demandas mês 05/25	17	

Secretaria Mun. De Saúde = Total de respostas: mês de maio/2025		
Pendentes mês 05/25	Realizado mês 05/25	Total de demandas mês 05/25
13	4	17

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Secretaria Munic. de Educação – por categoria - mês de maio/2025.

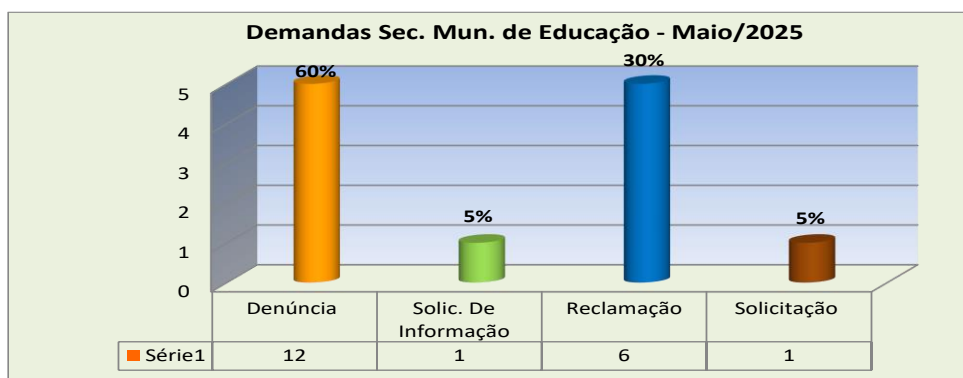


Gráfico nº 10 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Educação– mês de maio/2025.

www.varzeagrande.mt.gov.br

Av. Castelo Branco – Paço Municipal, nº 2.500 – Várzea Grande/MT – Brasil – CEP: 78.125-700



Denúncia	12	
Solic. de Informação	1	
Reclamação	6	
Solicitação	1	
Total Demandas mês 05/25	20	

Secr. Mun. de Educação = Total de respostas: mês de maio/2025		
Pendente mês: 05/25	Realizado mês: 05/25	Total de demandas mês: 05/25
18	2	20

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Secretaria Municipal de Administração – por categoria
- mês de maio/2025.

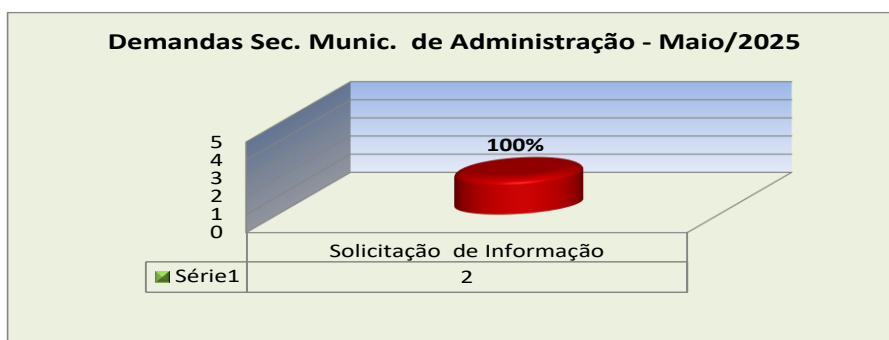


Gráfico nº 11 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Administração– mês de maio/2025.

Solicitação de Informação	2	
Total Demandas mês 05/2025	2	

Secr. Mun. De Administração = Total de respostas: mês de maio/2025		
Pendente mês: 05/25	Realizado mês: 05/25	Total de demandas mês: 05/25
2	0	2

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Secretaria Municipal de Gestão Fazendária – por categoria - mês de março/2025.

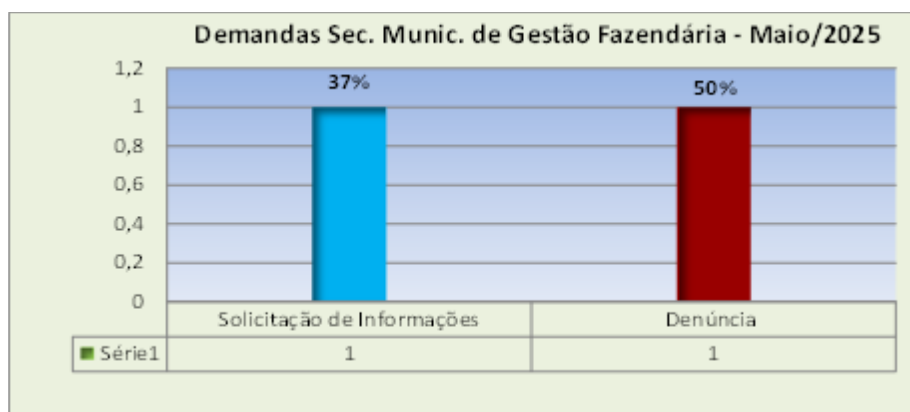


Gráfico nº 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Gestão Fazendária – mês de março/2025

Solicitação de Informações	1	
Denúncia	1	
Total Demandas mês: 05/25	2	

Secr. Mun. De Gestão Fazendária = Total de respostas: mês de maio/2025		
Pendente mês: 05/25	Realizado mês: 05/25	Total de demandas mês: 05/25
1	1	2

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Secretaria Municipal de Assistência Social – por categoria - mês de maio/2025.



Gráfico nº 13 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Assistência Social – mês de maio/2025

Solicitação de Informação	1	
Total demandas mês 05/2025	1	

Secr. Mun. De Assistência Social = Total de respostas: mês de maio/2025		
Pendente mês: 05/25	Realizado mês 05/25	Total de demandas mês: 05/25
1	0	1

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Secretaria Municipal de Planejamento – por categoria - mês de maio/2025.



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

Sugestão	1	
Total Demandas mês 05/25	1	

www.varzeagrande.mt.gov.br

Av. Castelo Branco – Paço Municipal, nº 2.500 – Várzea Grande/MT – Brasil – CEP: 78.125-700



Secretaria Mun. De Planejamento = Total de respostas: mês de maio/2025		
Pendentes mês 05/25	Realizado mês 05/25	Total de demandas mês 05/25
0	1	1

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Departamento de Água e Esgoto – DAE – por categoria - mês de maio/2025.



Gráfico nº 15- Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/DAE – mês de maio/2025

Reclamação	1
Total de demandas mês 05/2025	1

Departamento de Água e Esgoto - DAE = Total de respostas: mês de maio/2025		
Pendente mês: 05/25	Realizado mês 05/25	Total de demandas mês: 05/25
1	0	1

Forma de Categorias das Demandas recebidas - Ouvidoria Municipal – mês de maio/2025.

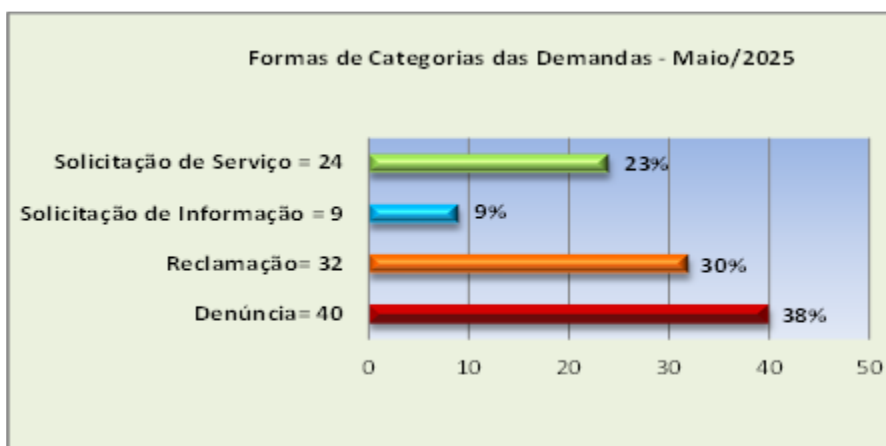


Gráfico nº 16 – Categorias das demandas recebidas – incluídas todas as secretarias e o DAE - mês de maio/2025

Denúncia= 40	40
Reclamação= 32	32
Solicitação de Informação = 9	9
Solicitação de Serviço = 24	24
Total de demandas 05/25	105

www.varzeagrande.mt.gov.br

Av. Castelo Branco – Paço Municipal, nº 2.500 – Várzea Grande/MT – Brasil – CEP: 78.125-700



Formas de acessos das demandas na Ouvidoria Municipal – mês de maio/2025.

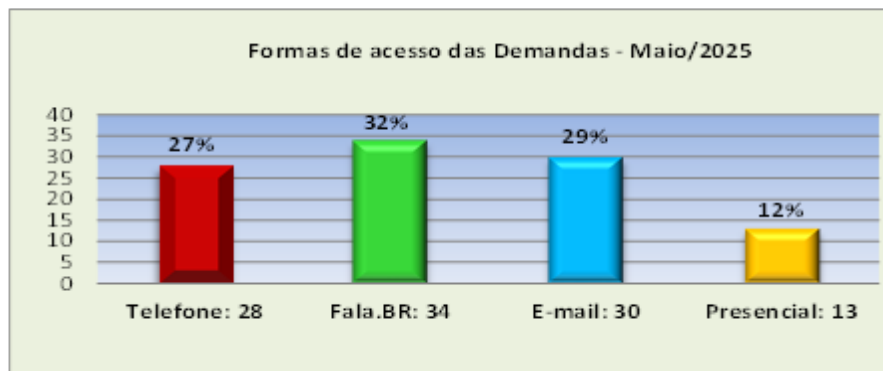


Gráfico nº 17 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas – maio/2025



Gráfico/Pizza nº 18 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas- em % – maio/2025

Formas de identificações das demandas na Ouvidoria Municipal – mês de maio/2025.

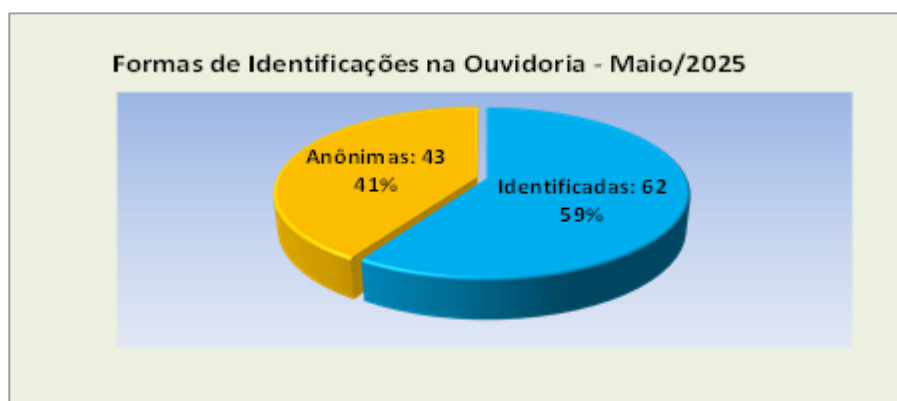


Gráfico 19 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações de demandas – abril25

Identificadas: 62	62	
Anônimas: 43	43	
Total de Demandas mês 05/2025	105	

www.varzeagrande.mt.gov.br

Av. Castelo Branco – Paço Municipal, nº 2.500 – Várzea Grande/MT – Brasil – CEP: 78.125-700



Formas de identificações das demandas na Ouvidoria em % - por Gênero e Anônimas – mês de maio/2025.

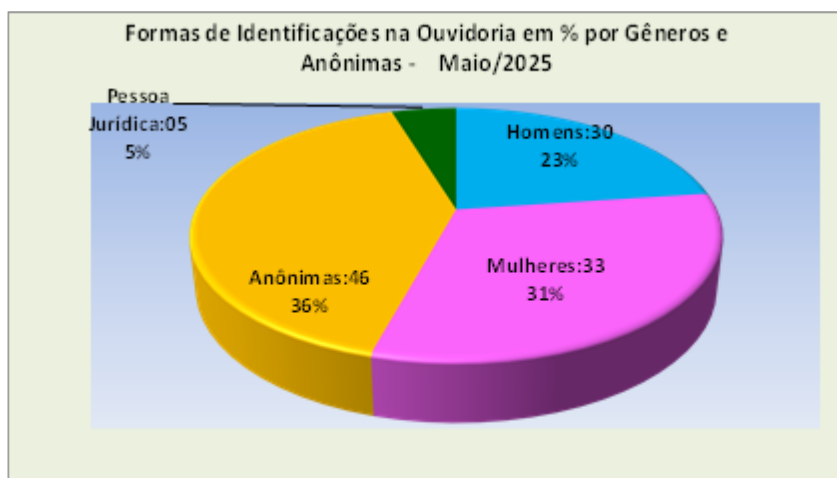


Gráfico nº 20 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas – maio/2025

Homens:24	24	
Mulheres:33	33	
Anônimo:43	43	
Pessoa Jurídica:05	5	
Total de demandas mês 05/2025	105	

Resultado das manifestações abertas - mês de maio/2025

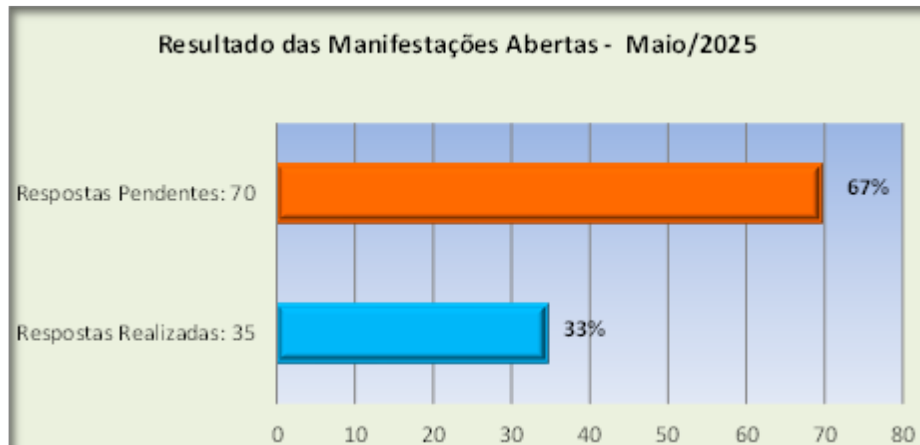


Gráfico 21 - Visualização ilustrativa Demandas/ resultado das manifestações abertas – maio/2025

Respostas Pendentes: 70	
Respostas Realizadas : 35	
Total de Demandas mês 05/2025	105

www.varzeagrande.mt.gov.br

Av. Castelo Branco – Paço Municipal, nº 2.500 – Várzea Grande/MT – Brasil – CEP: 78.125-700





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

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



www.varzeagrande.mt.gov.br

Av. Castelo Branco – Paço Municipal, nº 2.500 – Várzea Grande/MT – Brasil – CEP: 78.125-700

