

## **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE/MT**

**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM**



**RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - 2025**



**VÁRZEA GRANDE – MT - 2025.**



## **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA**

### **OUVIDORIA MUNICIPAL – CGM/OGM**

Av. Castelo Branco nº 2.500, Centro

– Centro Sul – Várzea Grande/MT,

CEP: 78.125.900

[ouvidoria@varzeagrande2.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@varzeagrande2.mt.gov.br)

– Telefone: 0800-647-4142 –

Watssapp (65) 98472-3140

Equipe Responsável:

**ELIZANGELA BATISTA DE OLIVEIRA**

Controladora Geral do Município

**IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ**

Ouvidora Municipal

Assistentes Técnicos:

**ENEDINO ROBERTO DE FIGUEIREDO JÚNIOR**

Estagiário

**ANA KAROLINE AGRIPINO DOS SANTOS SILVA**

Estagiária

**GESTÃO DE 2025**

**FLÁVIA MORETTI**

Prefeita Municipal

**SEBASTIÃO DOS REIS GONÇALVES**

Vice-Prefeito

**MAURÍCIO E MAGALHÃES FARIA NETO**

Procuradoria Geral do Município

**ELIZAGELA BATISTA DE OLIVEIRA**

Controladoria-Geral do Município

**INACIRAY RAMOS DE BRITO TAVERA**

Secretaria Munc. de Assuntos Estratégicos



## **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA**

**DRIELLI MARTINEZ FERREIRA LIMA**

Secretaria Municipal de Planejamento

**IGOR CUNHA**

Secretaria Municipal de  
Educação, Cultura, Esporte e  
Lazer

**PAOLA CARLINI**

Secretaria Municipal de Comunicação

**MANOELA RONDON OURIVES BASTOS**

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Reg. Fundiária  
e Habitação

**JAQUELINE FAVETTI**

Secretaria Municipal de Administração

**SÍLVIO FIDELIS**

Secretaria Municipal de Governo

**MARCOS JOSÉ DA SILVA**

Secretaria Municipal de Gestão Fazendária

**DEISI DE CÁSSIA BOCALON MAIA**

Secretaria Municipal de Saúde

**RICARDO COSTA AMORIM**

Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Des. Rural Sustentável

**LOURINEY DOS SANTOS SILVA**

Secretaria Municipal de Defesa Social

**CELSO LUIZ PEREIRA**

Secretaria Municipal de Viação, Obras e Urbanismo

**GERSON SCARTON**

Secretaria Municipal de Serviços Públicos e Mobilidade Urbana

**FABIANA NAGAZAWA**

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Ec. Tec. E Turismo



---

## **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA**

---

**ZILMAR DIAS DA SILVA**

Departamento de Água e Esgoto – DAE

**SUMAIA LEITE DE ALMEIDA**

Instituto de Seguridade Social dos Servidores Municipais de  
Várzea Grande /MT



## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

### SUMÁRIO

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Apresentação.....                                              | 06 |
| 2. Ouvidoria Municipal de Várzea Grande/MT – Breve Histórico..... | 07 |
| 3. Premiação Ouvidoria.....                                       | 07 |
| 4. Canais de Acesso.....                                          | 08 |
| 5. Base Legal.....                                                | 09 |
| 6. Tipos de Manifestações.....                                    | 10 |
| 7. Manifestações e Registros – Fala.BR – Painel Resolveu.....     | 11 |
| 7.1. Total de Manifestações – Painel Resolveu .....               | 11 |
| 7.2. Ranking do Painel Resolveu/2025- MT.....                     | 13 |
| 8. Manifestações e Registros.....                                 | 15 |
| 8.1. Canais de Atendimento.....                                   | 15 |
| 8.2. Resultado das Manifestações – por Categorias.....            | 15 |
| 8.3. Identificação das Manifestações por gêneros.....             | 16 |
| 8.4. Manifestações por Status.....                                | 17 |
| 9. Resultado Consolidado dos atendimentos.....                    | 17 |
| 9.1. Indicador de Resultado por meta.....                         | 18 |
| 9.2. Indexador.....                                               | 18 |
| 9.3. Ações com Indicador de Resultado.....                        | 20 |
| 10. Demandas Recorrentes e Medidas Adotadas.....                  | 21 |
| 11. Análise Conclusiva.....                                       | 21 |

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

### 1. APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao art. 14,II e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos – CDU) e Nota Técnica nº 2/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT, apresentamos o **Relatório Geral da Ouvidoria** da Prefeitura Municipal de Várzea Grande-MT, referente ao período de **janeiro a dezembro de 2025**.



O presente Relatório contém as informações de forma consolidada, do ano de 2025, acerca das manifestações recebidas e com base nessas informações, apontaremos o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Os dados utilizados para a produção deste relatório utilizam como fonte extrações diretamente realizadas pelos atendimentos via linha telefônica Ouvidoria -0800-647-4142, Whatsapp – (65) 98472-3140, presencial, e-mail [ouvidoria@varzeagrande2.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@varzeagrande2.mt.gov.br), na plataforma Fala.BR, assim como dados disponíveis no painel público de ouvidorias, atual “Painel Resolveu?” onde foi demonstrado que no ano de 2025 que a Prefeitura Municipal de Várzea Grande3/MT, alcançou o 1º lugar no Estado de Mato Grosso, em relação ao painel resolveu, pelas respostas encaminhada via plataforma Fala.BR -<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>).

Por fim, após elaboração do presente Relatório, este será encaminhado a autoridade máxima do órgão (Prefeita Municipal) e disponibilizado integralmente na internet, conforme o link abaixo: <https://www.varzeagrande.mt.gov.br/arquivos/5170>.



## **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA**

### **2. 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.

### **3. PREMIAÇÃO OUVIDORIA - 2ª MARATONA DA LEI Nº 13.460/2017 – ANO 2023.**

Destaca-se que no ano de 2023 a Ouvidoria Geral do Município de Várzea Grande alcançou o terceiro lugar na 2ª Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos, competição entre as Ouvidorias de órgãos públicos de todo o Brasil, e que é organizada pela Rede Nacional de Ouvidorias. A Ouvidoria Geral de Várzea Grande competiu na categoria 3, que corresponde aos municípios com população entre 100 mil e 500 mil habitantes.

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

A Ouvidoria atingiu 1.351 visualizações do banner publicado nas redes sociais da Prefeitura, ficando atrás das Ouvidorias da Prefeitura de Vitória da Conquista (BA) e da Câmara Municipal de Itapevi (SP), que atingiram 225.333 e 14.699 visualizações, respectivamente. O banner, divulgado em junho, obteve 50.578 acessos entre redes sociais e site da Prefeitura, no entanto, o regulamento da competição considerou apenas os cliques oriundos das redes sociais para fazer o ranking dos vencedores.



Premiação 3º lugar nacional – 2ª Maratona LC. Nº13.460/2017– Ouvidoria - Prefeitura Mun. de Várzea Grande/MT – 2023.

#### 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@varzeagrande2.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@varzeagrande2.mt.gov.br)
- ✓ **Atendimento Presencial:** Prefeitura Municipal de Várzea Grande - Av. Castelo branco, 2500 - Centro Sul - Várzea Grande – MT - Cep - 78125-900
- ✓ **Sistema FALA.BR** – Ministério da Transparência – CGU/Governo Federal - <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

### 5. BASE LEGAL

#### 5.1. Atos Normativos Federais

- ✓ **LEI Federal Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011** – Regula o acesso a informações. (Lei de Acesso à Informação – LAI Federal)
- ✓ **DECRETO Nº 7.724, DE 16 DE MAIO DE 2012** – Regulamenta a Lei Federal nº 12.527/2011.
- ✓ **LEI Federal Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017** – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. (Lei de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos).
- ✓ *Atos Normativos Municipais*
- ✓ **LEI Nº 3.967, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2013** – Regula o acesso a informações no município, em consonância com a LAI Federal.
- ✓ **LEI COMPLEMENTAR Nº 3.968/2013** – Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Várzea Grande.
- ✓ **LEI COMPLEMENTAR Nº 4.083, DE 16 DE ABRIL DE 2015** – Reorganiza a estrutura básica administrativa do Poder Executivo Municipal.
- ✓ **DECRETO Nº 39, DE 23 DE MAIO DE 2016** – Regulamenta o acesso à informação no município, com base na Constituição Federal e na Lei Municipal Nº 3.967/2013.
- ✓ **DECRETO Nº 80, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2016** – Aprova o Regimento Interno da Controladoria Geral do Município de Várzea Grande – MT.
- ✓ **DECRETO Nº 20, DE 01 DE ABRIL DE 2022** – Regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no Município de Várzea Grande.

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

### 6. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

O cidadão pode registrar sete tipos distintos de manifestações, conforme descritos a seguir:

✓ **Acesso à Informação:** encaminhar pedidos de acesso a informações públicas produzidas ou custodiadas pelo poder público, ressalvadas as hipóteses de sigilo legalmente estabelecidas.

✓ **Comunicação:** é a denúncia ou reclamação registrada forma anônima – A comunicação de irregularidade, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não configurar uma manifestação na conceituação adotada pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou entidade competente para sua apuração.

✓ **Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

✓ **Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

✓ **Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

✓ **Solicitação:** pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

✓ **Sugestão:** registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

### 7. MANIFESTAÇÕES E REGISTROS – FALA.BR - PAINEL RESOLVEU/2025

O Painel resolveu é um documento que consolida informações relativas ao volume de manifestações recebidas, à sua evolução ao longo do ano, aos tipos de demandas apresentadas, ao perfil dos manifestantes e aos principais indicadores de desempenho da Ouvidoria, com destaque para o tempo médio de resposta e o índice de resolutividade. Os dados apresentados foram extraídos do sistema Fala.BR e do Painel Resolveu, mantidos pela Controladoria-Geral da União (CGU), refletindo o compromisso da Administração Municipal com a transparência, a participação social e o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública.

#### 7.1 - Total de Manifestações Registradas em 2025 – Fala. BR - Painel Resolveu



Figura 1 – Total de manifestações registradas em 2025 – Painel Resolveu.  
Fonte: Sistema Fala.BR e Painel Resolveu – CGU.

No exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal de Várzea Grande/MT registrou o total de **444 manifestações**, refletindo a atuação contínua do canal como instrumento de escuta da sociedade. O volume de registros evidencia a confiança da população na Ouvidoria como meio legítimo de participação social, transparência e controle da gestão pública.

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

### Evolução da Quantidade de Manifestações Registradas – Painel Resolveu – Fala.BR/2025.



Figura 2 – Evolução da quantidade de manifestações registradas ao longo do exercício de 2025  
Fonte: Sistema Fala.BR e Painel Resolveu – CGU.

A análise da evolução mensal das manifestações registradas ao longo do exercício de 2025 permite compreender o comportamento da demanda encaminhada à Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Várzea Grande/MT no período analisado. Observa-se que o volume de manifestações apresentou variações ao longo do ano, com oscilações naturais entre os meses, evidenciando períodos de maior e menor demanda por parte da população. Destacam-se picos de registros em determinados meses, seguidos por momentos de redução, o que pode estar relacionado a fatores sazonais, ações administrativas, campanhas institucionais ou à maior visibilidade dos canais de atendimento disponibilizados ao cidadão. De modo geral, o comportamento da série demonstra a utilização contínua da Ouvidoria como instrumento permanente de escuta social, reforçando seu papel estratégico na mediação entre o cidadão e a Administração Pública, bem como no acompanhamento sistemático das demandas apresentadas pela sociedade. *Fonte: Sistema Fala.BR e Painel Resolveu – Controladoria-Geral da União (CGU).*

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

7.2. Posicionamento da Ouvidoria da Prefeitura de Várzea Grande/MT no Ranking do Painei Resolveu – FALA.BR – Exercício 2025 – 1º lugar no Estado de Mato Grosso.



Figura 3 – Ranking da quantidade de manifestações registradas por órgão, conforme dados do Painei Resolveu.  
Fonte: Painei Resolveu / Fala.BR – Controladoria-Geral da União (CGU).

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

### 7.3. Classificação das Manifestações Registradas no Painel Resolveu – Exercício 2025

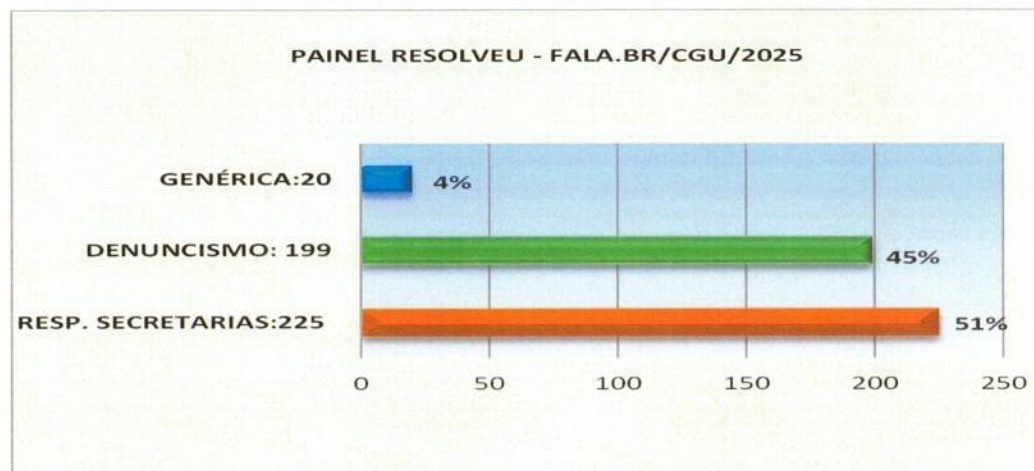


Figura 4 – Classificação das manifestações registradas no Painel Resolveu – FALA.BR 2025 (Total: 444).  
Fonte: Painel Resolveu / Fala.BR – Controladoria-Geral da União (CGU).

A classificação das manifestações registradas no Painel Resolveu – FALA.BR, no exercício de 2025, demonstra que, do total de 444 manifestações, 225 foram tratadas como resposta das Secretarias, evidenciando o encaminhamento formal às unidades administrativas competentes para análise, providências e respectivas respostas ao cidadão.

Observa-se, ainda, o registro de 199 manifestações foram classificadas como Denuncismo, categoria atribuída a manifestações com conteúdo predominantemente denunciante, caracterizadas por relatos de possíveis irregularidades, indícios de ilicitude, desvios administrativos ou condutas supostamente incompatíveis com os princípios da Administração Pública, que demandam análise preliminar, verificação técnica e eventual apuração pelos órgãos competentes. Trata-se de classificação operacional utilizada no âmbito do sistema FALA.BR para fins de consolidação estatística e acompanhamento das comunicações com potencial repercussão administrativa ou investigativa.

Além disso, 20 manifestações foram classificadas como genérica, enquadramento utilizado para registros que não se enquadram em tipificação específica ou que apresentam conteúdo amplo, sem detalhamento suficiente para categorização temática mais precisa.

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

Os dados evidenciam a adequada organização e classificação das demandas recebidas, bem como a atuação estruturada da Ouvidoria Municipal no direcionamento técnico das manifestações, assegurando tratamento formal, rastreabilidade processual, transparência administrativa e acompanhamento conforme as diretrizes estabelecidas pela Controladoria-Geral da União (CGU).

### 8. MANIFESTAÇÕES E REGISTROS – SECRETARIAS MUNICIPAIS/2025

#### 8.1. CANAIS DE ATENDIMENTOS /2025.

No exercício de 2025, por meio dos canais de atendimento disponibilizados, a ouvidoria contabilizou **606 (seiscentos e seis)** manifestações, sendo registradas através dos seguintes canais:

| CANAL              | QTD.       | %           |
|--------------------|------------|-------------|
| FALA.BR            | 225        | 37%         |
| E-mail             | 121        | 20%         |
| Presencial         | 100        | 17%         |
| Telefone           | 160        | 26%         |
| <b>Total Geral</b> | <b>606</b> | <b>100%</b> |

Quadro 1 – Demonstrativo das demandas por canal dezembro/2025.

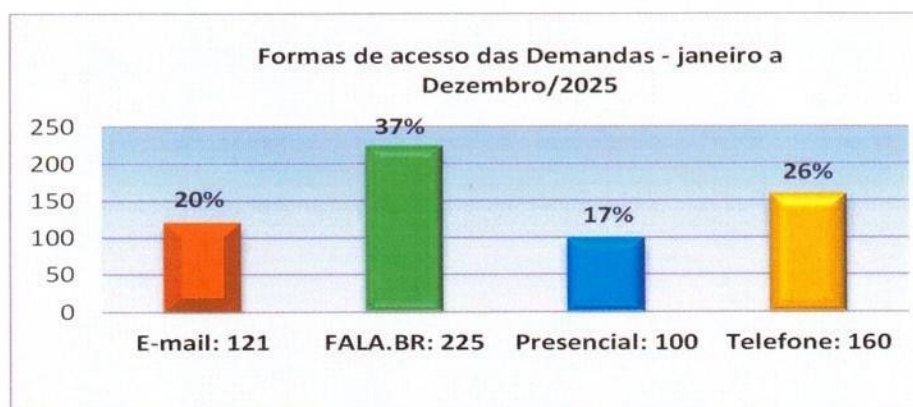


Figura nº 05 - Formas de acesso de demandas – janeiro a dezembro/2025

#### 8.2. RESULTADO DAS MANIFESTAÇÕES POR CATEGORIA

| TIPO     | QTD. | %   |
|----------|------|-----|
| Crítica  | 4    | 1%  |
| Denúncia | 211  | 35% |
| Elogio   | 2    | 1%  |

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

|                           |            |             |
|---------------------------|------------|-------------|
| Reclamação                | 183        | 30%         |
| Solicitação               | 59         | 10%         |
| Solicitação de Informação | 56         | 8%          |
| Solicitação de Serviço    | 85         | 14%         |
| Sugestão                  | 6          | 1%          |
| <b>Total Geral</b>        | <b>606</b> | <b>100%</b> |

Quadro 2 – Demonstrativo das demandas por natureza janeiro a dezembro/2025.

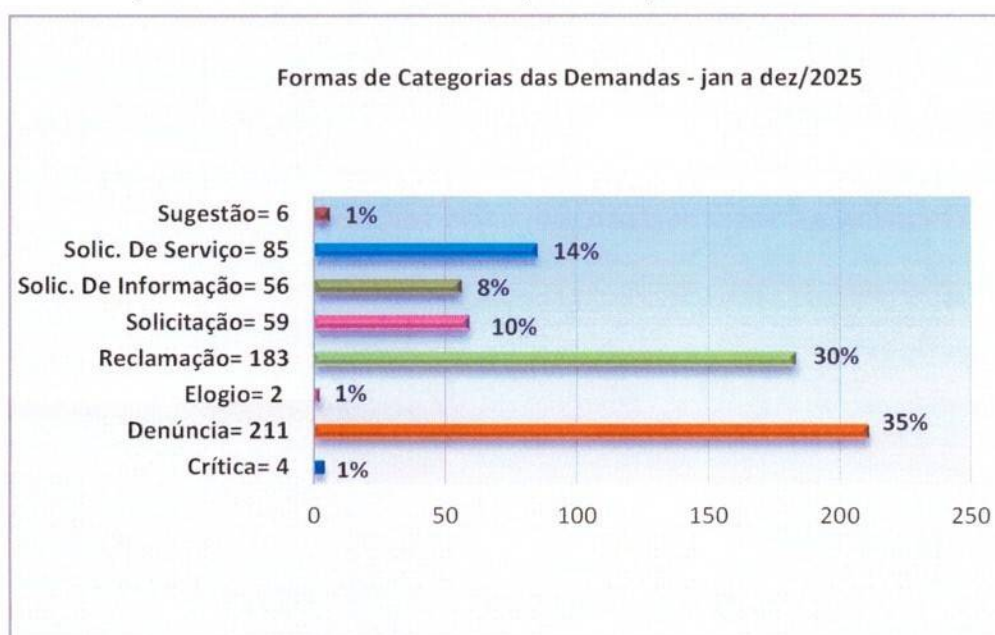


Figura nº 06 – Categorias das demandas recebidas –secretarias municipais - janeiro a dezembro/2025

### 8.3. IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR GÊNEROS

| GENERO             | QTD.       | %           |
|--------------------|------------|-------------|
| Anônimo            | 237        | 39%         |
| Homem              | 153        | 25%         |
| Mulher             | 200        | 33%         |
| Pessoa Jurídica    | 16         | 3%          |
| <b>Total Geral</b> | <b>606</b> | <b>100%</b> |

Quadro 3 – Demonstrativo das demandas por tipo de identificação dezembro/2025.

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

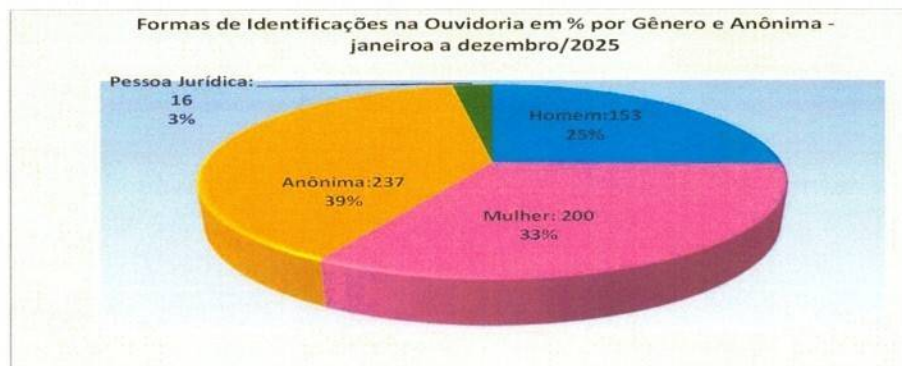


Figura 07 – Formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônima, janeiro a dezembro/2025

### 8.4. MANIFESTAÇÕES POR STATUS

| Status              | QTD.       | %           |
|---------------------|------------|-------------|
| Respostas pendentes | 0          | 0%          |
| Resposta realizadas | 606        | 100%        |
| <b>Total Geral</b>  | <b>606</b> | <b>100%</b> |

Quadro 4 – Demonstrativo das demandas por status – janeiro a dezembro/2025.

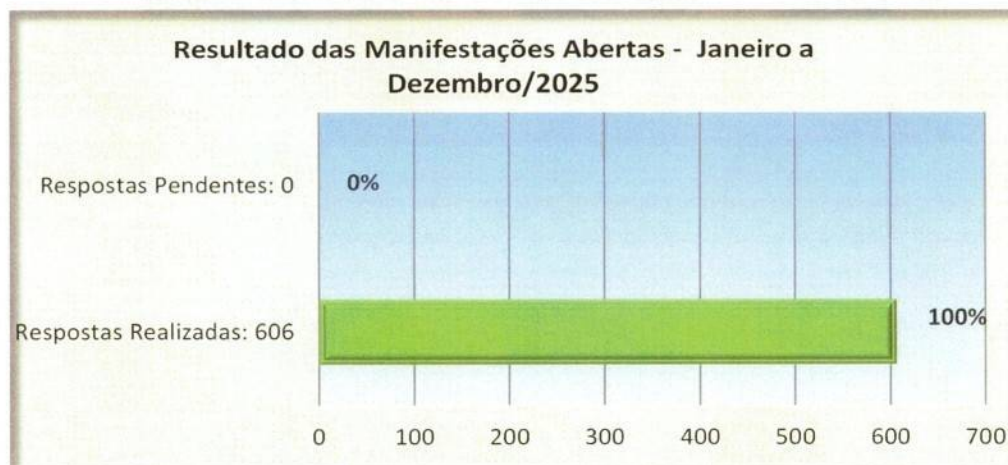


Figura 8 –Resultado das Manifestações Abertas – janeiro a dezembro/2025

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

### 9. RESULTADO CONSOLIDADO POR SECRETARIA – EXERCÍCIO 2025

No exercício de 2025, as demandas recebidas, encaminhadas pela Ouvidoria e respondidas pelas secretarias municipais e DAE, totalizou um cômputo de 606 (seiscentos e seis) demandas que foram consolidadas entre os meses de janeiro a dezembro de 2025, sendo utilizados os seguintes parâmetros:

1. Cômputo de demandas pendentes, do último mês de análise (dezembro/2025);
2. Somatório das respostas realizadas, nos meses de janeiro a dezembro/2025;
3. Cômputo do Total Geral das demandas sendo: pendentes do mês dezembro = 0 + respostas realizadas e acumuladas nos meses de janeiro a dezembro/25 = 606 com um **TOTAL GERAL** de = 606.
4. **INDICADOR DE RESULTADO – MESES: JANEIRO A DEZEMBRO/2025**
  - ✓ Total pendente:= 0;
  - ✓ Total realizado:= 606;
  - ✓ **Total Geral de Demandas meses janeiro a dezembro/2025 = 606;**
  - ✓ Indicador de resultado meses: janeiro a dezembro/25: **total de demandas realizadas 606 > 0 demandas pendentes.**

#### 9.1. - INDICADOR DE RESULTADO - META/2025 – JANEIRO A DEZEMBRO/2025.

- ✓ Meta de longo prazo 3.4: - Elevar o percentual de resposta ao cidadão de 0% para 100%, até 2033. (Ouvidoria);
- ✓ Meta de Curto prazo 3.4: - Manter o percentual de resposta ao cidadão em 92,49 %, até dez/2025.
- ✓ Avaliação de meta alcançada nos meses de janeiro a dezembro/2025: respostas realizadas / total de pedidos (demandas) x 100 =  $606/66*100 = 100\%$  meta/PDI – meses: janeiro a dezembro/2025.

#### ✓ 9.2. - INDEXADOR:

- ✓ Meta proposta de curto prazo: **92,49% até dez/2025;**

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

- ✓ Meta parcial alcançada de curto prazo nos meses de janeiro a dezembro/25 = 100% - até 31 de dezembro/2025;
- ✓ Medida de cálculo utilizada: respostas realizadas / total de pedidos (demandas) x 100:  
 $606/606 * 100 = 100\%$ .
- ✓ Fonte de dados: Relatório Estatístico emitido pela Ouvidoria Municipal.

Demonstra-se no quadro abaixo o total de atendimentos consolidado por secretarias no exercício de 2025.

| ATENDIMENTOS OUVIDORIA EXERCÍCIO /2025 = META DE RESPOSTAS ALCANÇADA JAN A DEZEMBRO/25: 100 % |                                    |                                                       |                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS JAN a DEZEMBRO/2025                                               |                                    |                                                       |                                                                                                          |
| Secretarias Municipais                                                                        | Respostas Pendentes dezembro/ 2025 | Acumulado/Respostas Realizadas de jan a dezembro/2025 | pendentes <u>mês de dezembro/2025</u> + <u>respostas realizadas (acumuladas janeiro a dezembro/2025)</u> |
| Sec. M. de Serv. Públicos                                                                     | 0                                  | 219                                                   | 219                                                                                                      |
| Sec. M. de Obras                                                                              | 0                                  | 56                                                    | 56                                                                                                       |
| Sec. M. Desenv. Urbano                                                                        | 0                                  | 19                                                    | 19                                                                                                       |
| Sec. M. Des. Urb. Ec. E Turismo                                                               | 0                                  | 0                                                     | 0                                                                                                        |
| Sec. M. Meio Ambiente                                                                         | 0                                  | 33                                                    | 33                                                                                                       |
| Sec. M. de Saúde                                                                              | 0                                  | 87                                                    | 87                                                                                                       |
| Sec. M. de Educação                                                                           | 0                                  | 68                                                    | 68                                                                                                       |
| Sec. M. de Administração                                                                      | 0                                  | 24                                                    | 24                                                                                                       |
| Sec. M. de Gestão Fazendária                                                                  | 0                                  | 34                                                    | 34                                                                                                       |
| Sec. M. de Comunicação                                                                        | 0                                  | 0                                                     | 0                                                                                                        |
| Sec. M. de Defesa Social                                                                      | 0                                  | 11                                                    | 11                                                                                                       |
| Sec. M. de Assistência Social                                                                 | 0                                  | 16                                                    | 16                                                                                                       |
| Sec. M. de Planejamento                                                                       | 0                                  | 1                                                     | 1                                                                                                        |
| Sec. M. A. Estratégicos                                                                       | 0                                  | 1                                                     | 1                                                                                                        |
| Procuradoria Geral do Município                                                               | 0                                  | 6                                                     | 6                                                                                                        |
| Controladoria Geral do Município                                                              | 0                                  | 0                                                     | 0                                                                                                        |
| Gabinete do Prefeito                                                                          | 0                                  | 0                                                     | 0                                                                                                        |
| Gabinete do Subprefeito                                                                       | 0                                  | 0                                                     | 0                                                                                                        |
| Sec. M. de Governo                                                                            | 0                                  | 0                                                     | 0                                                                                                        |
| PREVIVAG                                                                                      | 0                                  | 0                                                     | 0                                                                                                        |
| DAE                                                                                           | 0                                  | 31                                                    | 31                                                                                                       |
| Ouvidoria De Outro Município                                                                  | 0                                  | 0                                                     | 0                                                                                                        |
| <b>TOTAL GERAL DE DEMANDAS- mês: JANEIRO A DEZEMBRO/2025</b>                                  | 0                                  | 606                                                   | 606                                                                                                      |

Tabela demonstrativa das demandas pendentes e realizadas, referente aos meses de janeiro a dezembro /2025.

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA



### 9.3. AÇÕES - INDICADOR DE RESULTADO.

9.3.1 Monitorar as demandas recebidas do cidadão até a sua resposta final.

Até o dia 31 de dezembro/25, foram cumpridas 100% das ações para 2025, equivalentes a: 100/12\* 12 (nº de meses).

9.3.2 - Manter a divulgação dos trabalhos da Ouvidoria, por meio de banner em ambientes internos e externos:

- Foram confeccionados 2 banners e 20 cartazes e 200 panfletos de divulgação da Ouvidoria e E-SIC, que foram afixados em pontos de atendimento ao público nas Secretarias Municipais e demais pontos de atendimentos aos cidadãos.

9.3.2 - Gerar relatórios estatísticos de acompanhamento dos resultados pendentes, justificados e realizados:

- Foram emitidos e publicados no site da Prefeitura, 12 (doze) relatórios de 2025, contendo as informações das demandas recebidas em formas de tabelas e gráficos estatísticos;
- Foi emitido e protocolado junto ao Gabinete da Sra. Prefeita e Secretaria Municipal de Planejamento, o relatório mensal contendo as informações das demandas recebidas, referente ao mês de dezembro/25 e relatório estatístico/PDI/25, contendo as informações consolidadas dos atendimentos dos meses de janeiro a dezembro/2025.

9.4.3 – Encaminhar ao cidadão, relatório de resposta às demandas solicitadas:

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

- As respostas são encaminhadas, via FALA.BR – Sistemas de Ouvidorias do Governo Federal – Ministério da Transparência, e-mail e por linha telefônica.

9.4.4 - Dar publicidade mensalmente, através do Site da Prefeitura/Portal Transparência/FALA.BR/Estatística, dos relatórios estatísticos gerados pela Ouvidoria:

- Foi emitido e protocolado junto à Secretaria Municipal de Planejamento, o Relatório Mensal nº 21 contendo as informações do Relatório Consolidado PDI/25 nº 21 meses de janeiro a dezembro/2025.
- 16.4.4 – Encaminhar ao cidadão, relatório de resposta às demandas solicitadas: As respostas foram encaminhadas, via FALA.BR – Sistemas de Ouvidorias do Governo Federal – Ministério da Transparência, e-mail e por linha telefônica.

### 10. DEMANDAS RECORRENTES E MEDIDAS ADOTADAS PELA GESTÃO MUNICIPAL.

10.1 – Demandas recorrentes: As demandas recorrentes no exercício de 2025, se direcionaram, para as Secretarias de Serviços Públicos: Setor de Fiscalização, Obras: Serviço de Tapa Buracos.

10.2 - Medidas adotadas: Ouvidoria reencaminhou as demandas com as reclamações às Unidades Administrativas, para que essas avaliassem as possíveis falhas nos atendimentos, com posterior comprometimento referente as respostas/atendimentos aos cidadãos solicitantes.:

Amostragem de demandas recorrentes e medidas adotadas pelas secretarias.

|                 |                                                                           |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sra.<br>H.xxxxx | Rua Pxxx<br>Jxxxxl, Qd xx<br>- Bairro<br>M.xxx l -<br>Várzea<br>Grande/MT | Cidadã encaminha reclamação referente a coleta de lixo, que está irregular e relata que as lixeiras das residências estão grande quantidade de lixo para serem recolhidos. | Ouvidoria encaminhou à solicitação à Secretaria Munic. De Serv. Públicos - Setor de Limpeza Pública em,03.01.25 | RESPOSTA - Secretaria encaminhou resposta, informando que a empresa foi notificada para que a coleta fosse normalizada junto ao Bairro XXX. Responsável pela resposta: Servidora XXX - Setor de Limpeza Pública - Sec. Munic. De Serv. Públicos |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

|               |                                 |                                                                                                                                       |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Lxxx<br>Exxxx | Rua lxxx,<br>Bairro Jd<br>Cxxxx | Cidadão encaminha<br>reclamação<br>referente à<br>manutenção<br>asfáltica (tapa<br>buracos) para o Jd<br>Gxxx- Bairro<br>Pxxxx- VG/MT | Ofício nº<br>xxx/OGM/25<br>Processo nº<br>10xxxx/25 | RESPOSTA - Secretaria<br>encaminhou resposta<br>informando que, dentro<br>do prazo de 30 (trinta)<br>dias úteis, o serviço de<br>pavimentação asfáltica<br>será realizado no Jd<br>Gxxx, no Bairro Pxxx<br>Resp. pela resp. - Juliano<br>M. Sub-Sec. Viação e<br>Obras. |
|---------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 11. ANÁLISE CONCLUSIVA.

Os resultados acima indicam que está sendo cumprida a meta estabelecida pela Lei Complementar nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, demonstrando efeitos positivos em relação às solicitações demandadas pelos cidadãos Várzea-grandenses junto ao poder público municipal.

Todas as informações descritas no presente relatório poderão ser visualizadas, através do Site da Prefeitura/Portal Transparência/FALA.BR/Estatística, por meio dos relatórios estatísticos mensais gerados pela Ouvidoria no seguinte link: <http://www.varzeagrande.mt.gov.br/arquivos/20/1898>.

Por todo exposto, a Ouvidoria Pública da Prefeitura Municipal de Várzea Grande – MT, através da Ouvidora, servidora efetiva ocupante do cargo de Ouvidora da Controladoria Geral do Município, devidamente designada para a função, apresenta o **Relatório de Gestão Anual de 2025**, de forma consolidada, o qual foi disponibilizado integralmente link: <http://www.varzeagrande.mt.gov.br/arquivos/4889> nos moldes do art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

É o relatório.

  
Ivanilde Nogueira Ramos Vaz  
Ouvidora/CGM  
Matrícula: 20.384

Várzea Grande, 13 de fevereiro de 2026.



## **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA**

**HOMOLOGO** o presente Relatório de Gestão/2025 – referente aos demonstrativos das Demandas recebidas na Ouvidoria Municipal, em cumprimento aos objetivos da L.C nº 13.460/2017.

Encaminha-se à ao Gabinete da Exma. Sra.Prefeita Flavia Pertenci Moretti para conhecimento e providências.

Várzea Grande-MT, 13 de fevereiro de 2026.

**ELIZANGELA BATISTA DE OLIVEIRA**

Controladora Geral do Município



## **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA**

### **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

Watssap: (65) 98472-3140

E-mail: [ouvidoria@varzeagrande2.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@varzeagrande2.mt.gov.br).

Responsável pelo relatório:

Ivanilde Nogueira Ramos Vaz

Ouvidora/CGM

Prefeitura Municipal de Várzea Grande/MT.