



RELATÓRIO Nº 17/2025

Demandas de atendimentos - Ouvidoria Municipal

OUTUBRO/2025.

VÁRZEA GRANDE – MT

2025

Relatório da Ouvidoria Municipal de Várzea Grande - outubro/2025

Relatório Técnico: nº 17/2025.

Assunto: Demonstrativo do total de demandas e atendimentos solicitados pelos munícipes de Várzea Grande junto a Ouvidoria, referente ao mês de **outubro/2025**, no âmbito da Administração Direta do Poder Executivo.

1. APRESENTAÇÃO

Este é o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Várzea Grande, Mato Grosso, referentes ao mês de outubro de 2025, o Anexo I segue com a relação das manifestações.

O 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.

Este documento tem por finalidade apresentar este importante setor da gestão pública, os canais disponíveis para registro de manifestações, a classificação das manifestações, as medidas de transparência e eficiência tomadas pela Ouvidoria.

2. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria apresenta-se como 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.

3. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um pilar essencial para a transparência e a participação cidadã em Várzea Grande, foi criada pela Lei Complementar nº 3.968 de 12 de dezembro de 2013 alterada pela Lei 4.083/2015.

Atualmente, é representada pela **Controladora Geral do Município, Sra. Elizangela Batista de Oliveira**, e conta com a servidora **Ivanilde Nogueira Ramos Vaz** como Ouvidora.

3.1. CANAIS DE ACESSO

Qualquer cidadão pode enviar sua manifestação por meio dos seguintes canais de comunicação:

- ✓ **Central de atendimento:** FALA 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>

3.2. DA BASE LEGAL

3.2.1. 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).

3.2.2. 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.

3.3. DOS 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.

4. DAS MANIFESTAÇÕES E REGISTROS

4.1. DEMANDAS DE OUTUBRO/2025

Neste período, por meio dos canais de atendimento disponibilizados, a ouvidoria contabilizou de **26 (vinte e seis)** manifestações, sendo registradas através dos seguintes canais:

CANAL	QTD.	%
FALA.BR	9	35%
Presencial	6	23%
Telefone/Ouvidoria	11	42%
Total Geral	26	100%

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

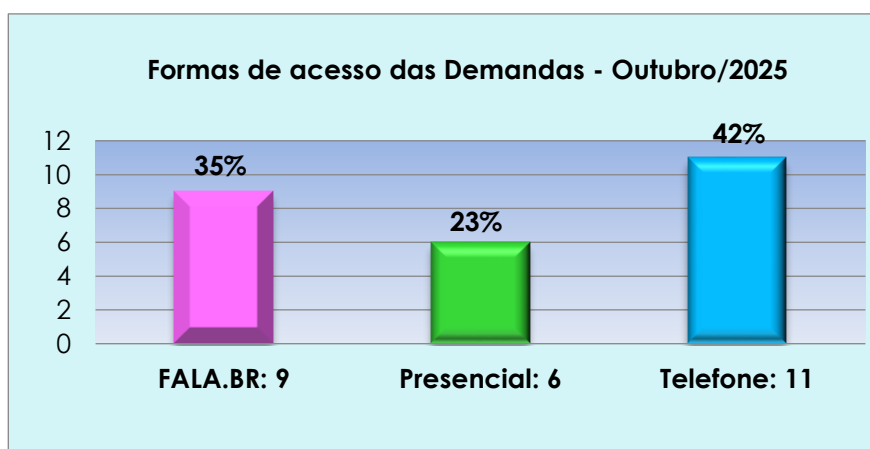


Gráfico nº 01 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas – outubro/2025

4.2. TIPO DAS MANIFESTAÇÕES

TIPO	QTD.	%
Denúncia	14	54%
Reclamação	7	27%
Solicitação de Informação	2	7%
Solicitação de Serviço	2	8%
Sugestão	1	4%
Total Geral	26	100%

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

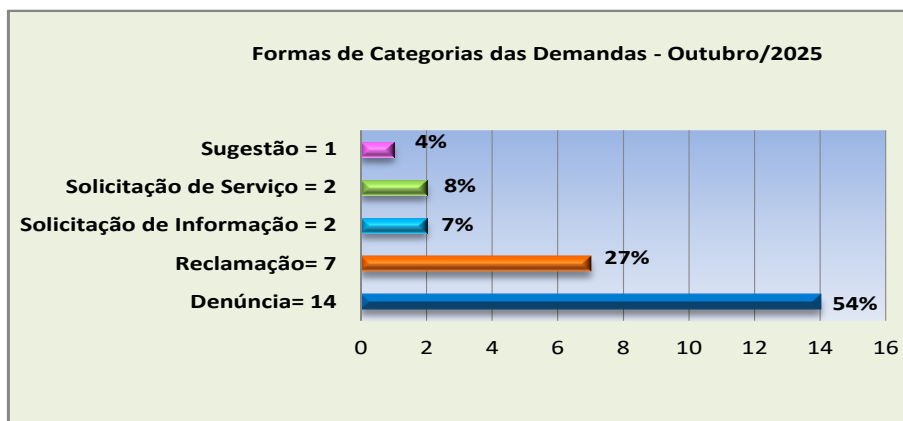


Gráfico nº 02 – Categorias das demandas recebidas – incluídas todas as secretarias e o DAE - mês de outubro/2025

4.3. DO GENERO DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

GENERO	QTD.	%
Anônimo	18	69%
Homem	2	23%
Mulher	6	8%
Total Geral	26	100%

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

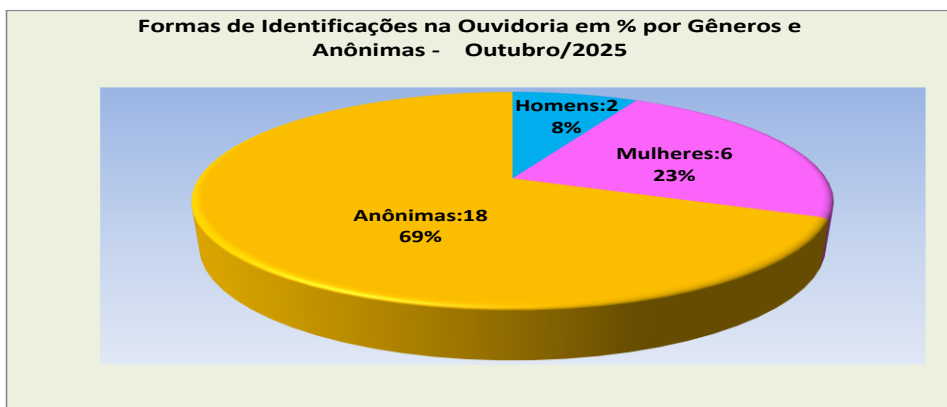


Gráfico nº 03 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônima, – outubro/2025

4.4. MANIFESTAÇÕES POR STATUS

Status	QTD.	%
Respostas pendentes	0	0%
Resposta realizadas	26	100%
Total Geral	26	100%

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

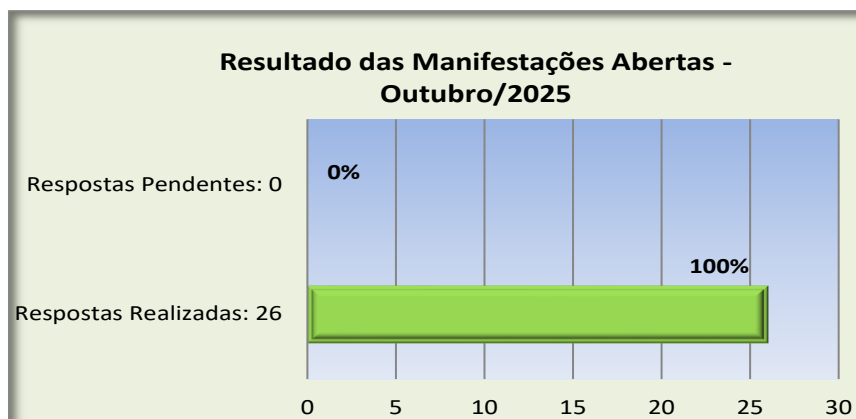


Gráfico 4 – Visualização ilustrativa Demanda/Resultado das Manifestações Abertas – outubro/2025

4.5. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

SECRETARIA	Qtd.	%
DAE	1	4%
Defesa Social	1	4%
Desenvolvimento Urbano	2	7%
Educação, Cult., Esp. e Lazer	2	8%
Gestão Fazendária	1	4%
Meio Ambiente	1	4%
Saúde	6	23%
Serviços Públicos	11	42%
Viação E Obras	1	4%
Total Geral	26	100%

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

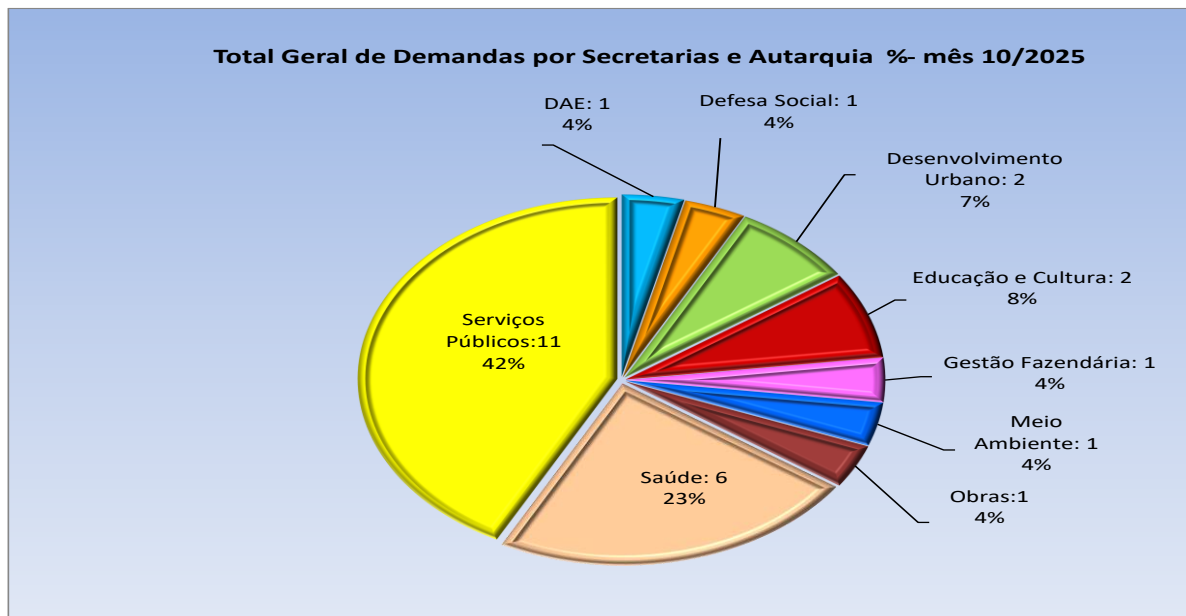


Gráfico nº 5 – Visualização Ilustrativa – Demandas de todas as Secretarias Municipais- em percentagem% - mês de outubro/2025

4.6. DEMANDAS DE MESES ANTERIORES (JAN A SETEMBRO/25)

Todas as demandas pendentes foram respondidas e demonstradas no relatório do mês de junho, não havendo novas diferenças entre os meses de julho a outubro/2025.

5. 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 26 (vinte e seis) demandas protocoladas no mês de outubro, todas foram concluídas dentro do prazo legal, desta forma foram atendidas 100% das demandas referente ao mês de outubro, vejamos:

TOTAL DEMANDAS OUTUBRO/2025			
Secretaria	ENTRADAS	CONCLUÍDAS	PENDENTES
DAE	1	1	0
Defesa Social	1	1	0
Desenvolvimento Urbano	2	2	0
Educação	2	2	0
Gestão Fazendária	1	1	0
Meio Ambiente	1	2	0
Saúde	6	6	0
Serviços Públicos	11	11	0
Viação E Obras	1	1	0
TOTAL	26	26	0
TOTAL %	100%	100%	0%

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

5.1. 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>, as pendências dos meses anteriores foram sanadas no relatório do mês de junho/2025, não havendo pendências a serem apresentadas nos meses de julho a outubro/2025.

5.2. 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 diligências 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 outubro, como pode ser observado no item 5.- quadro 07.

5.3. RESULTADOS POR SECRETARIA

5.3.1. DAE

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

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	1	100%
Total Demandas mês 10/25	1	100%

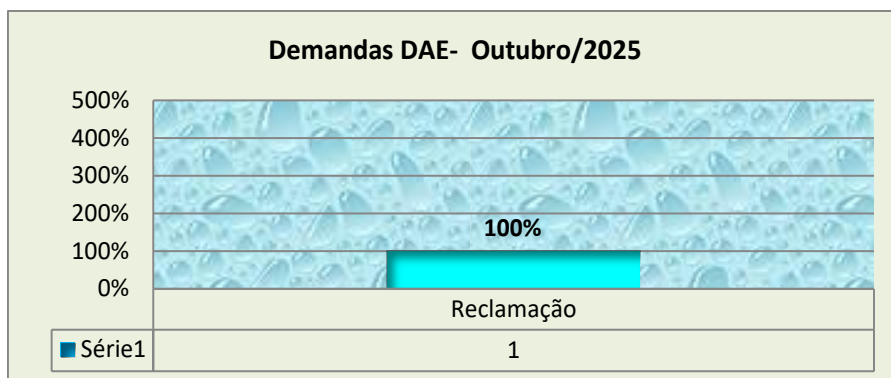


Gráfico nº 6 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/DAE – mês de outubro/2025.



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

5.3.2. DEFESA SOCIAL

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Defesa Social, referente ao mês de outubro/2025.

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	1	100%
Total Demandas mês 10/25	1	100%



Gráfico nº 8 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Se. Munic. De Defesa Social – mês de outubro/2025



Gráfico nº 9 - Categorias das Demandas / Se. Munic. De Defesa Social - % mês de outubro/2025

5.3.3.DESENVOLVIMENTO URBANO

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, referente ao mês de outubro/2025.

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	2	100%
Total Demandas mês 10/25	2	100%

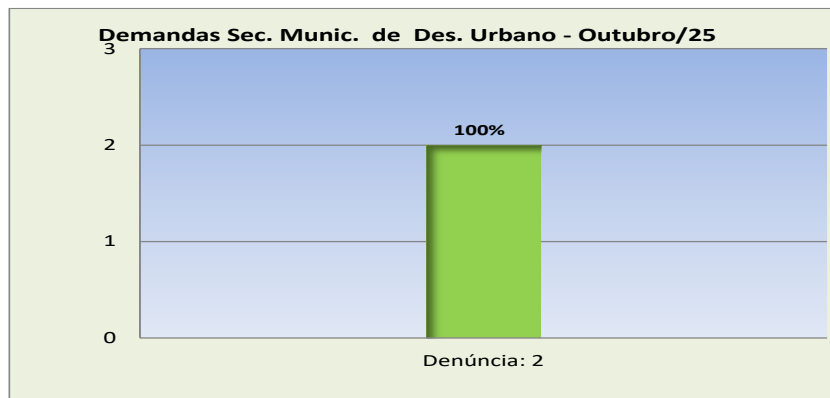


Gráfico nº 10 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Se. Munic. Desenvolvimento Urbano – mês de outubro/2025

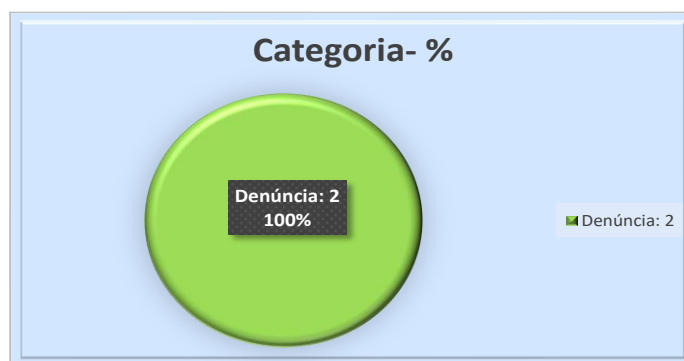


Gráfico nº 11 - Categorias das Demandas / Se. Munic. De Desenvolvimento Urbano - % mês de outubro/2025

5.3.4. EDUCAÇÃO, CULTURA, ESPORTE E LAZER

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

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	2	100%
Total Demandas mês 10/25	2	100%

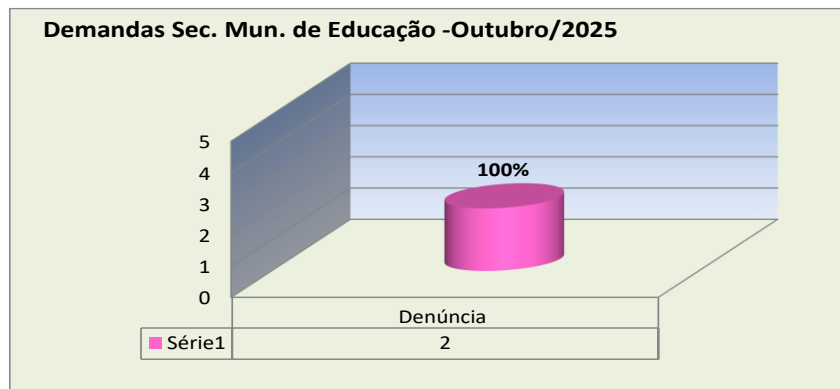


Gráfico nº 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Educação– mês de outubro/2025.



Gráfico nº 13 - /Categorias das Demandas - % -Secretaria Munic. de Educação - mês de outubro/2025.

5.3.5.GESTÃO FAZENDÁRIA

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

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Solicitação de Informação	1	100%
Total Demandas mês 10/25	1	100%

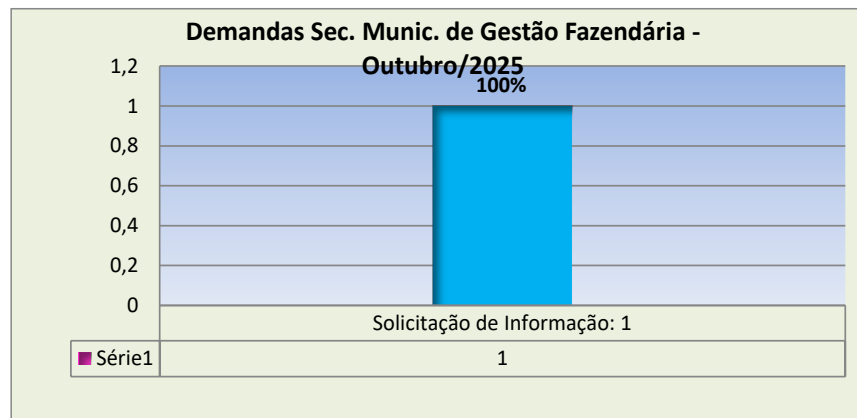


Gráfico nº 14 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Gestão Fazendária – mês de outubro/2025



Gráfico nº 15 - Categorias das Demandas - % -Secretaria Munic. de Gestão Fazendária - mês de outubro/2025

5.3.6. MEIO AMBIENTE

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

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	1	100%
Total Demandas mês 10/25	1	100%

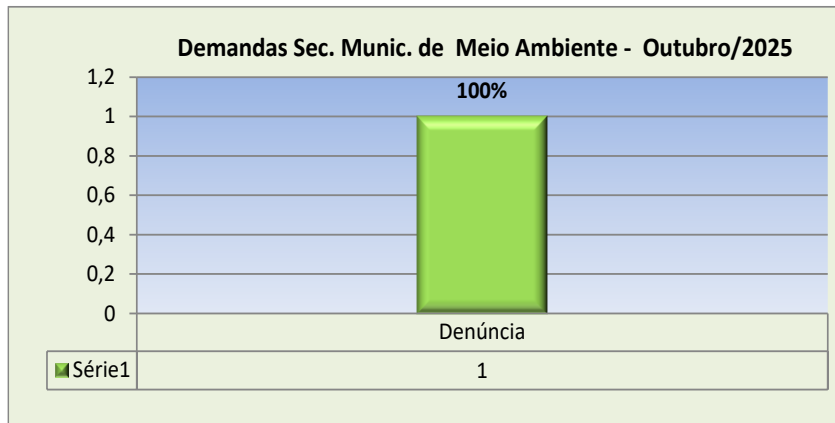


Gráfico nº 16 - Categorias das Demandas - % -Secretaria Munic. de Meio Ambiente - mês de outubro/2025.

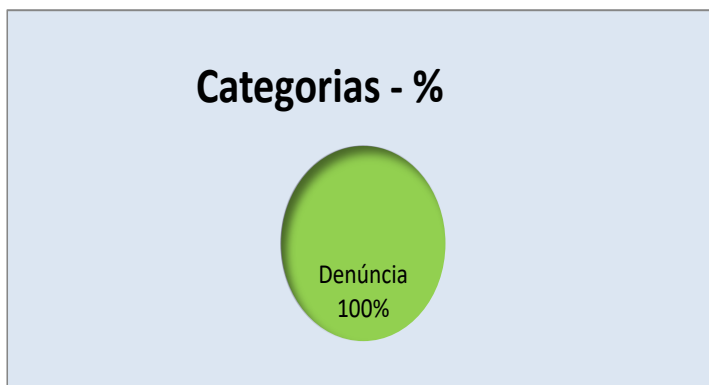


Gráfico nº 17 - Categorias das Demandas - % -Secretaria Munic. de Meio Ambiente - mês de outubro/2025

5.3.7.SAÚDE

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

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denuncia	1	100%
Total Demandas mês 10/25	1	100%

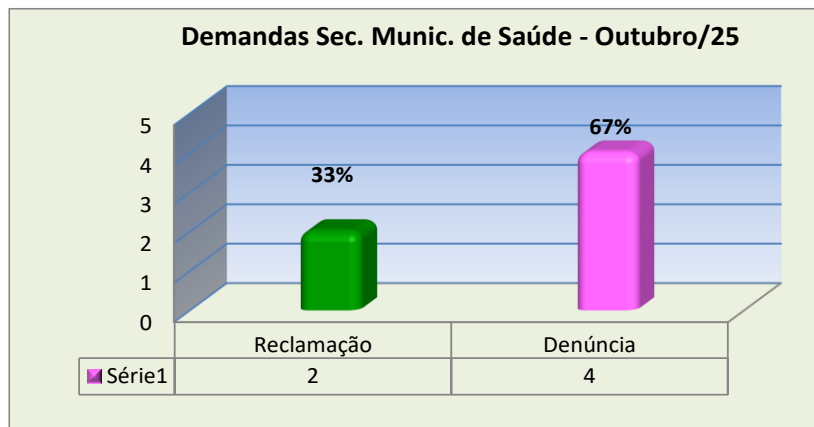


Gráfico nº 18 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Saúde – mês de outubro/2025.

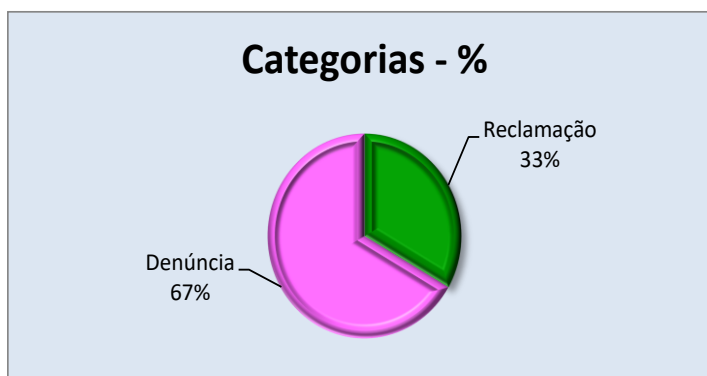


Gráfico nº 19 - Visualização ilustrativa categorias das demandas//Secretaria Muni. De Saúde – mês de outubro/2025

5.3.8. SERVIÇOS PÚBLICOS

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

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
11	11	0
100%	100%	0%

b) Total de Demandas por setor

Setor	Entradas	%
Gabinete do Secretário	2	18%
Fiscalização	2	18%
Iluminação Pública	2	18%
Mobilidade Urbana	5	46%
Total de demandas Mês 10/2025	11	100%

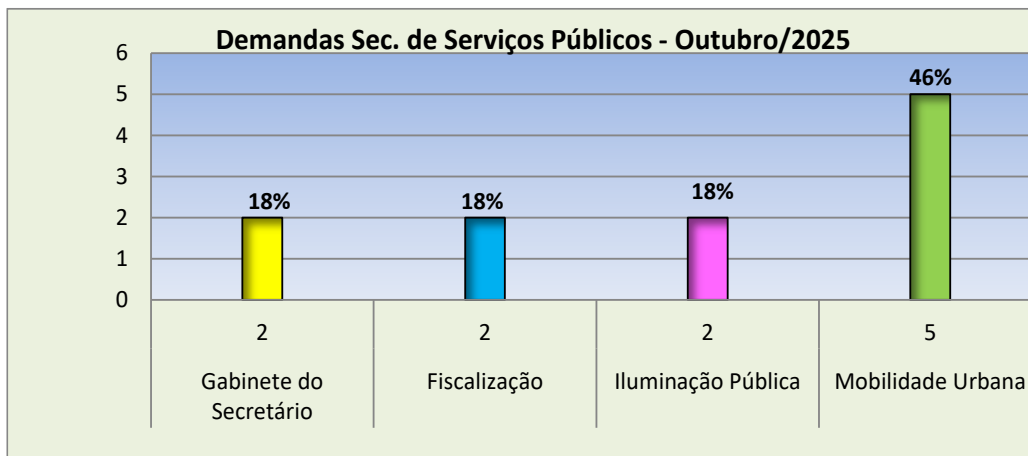


Gráfico nº 20 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Sec. Público – mês de outubro/2025.

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

Categoria	Qtd	%
Denúncia	4	37%
Reclamação	3	27%
Solicitação de Informação	1	9%
Solicitação de Serviço	2	18%
Sugestão	1	9%
Total Demandas mês 10/25	11	100%

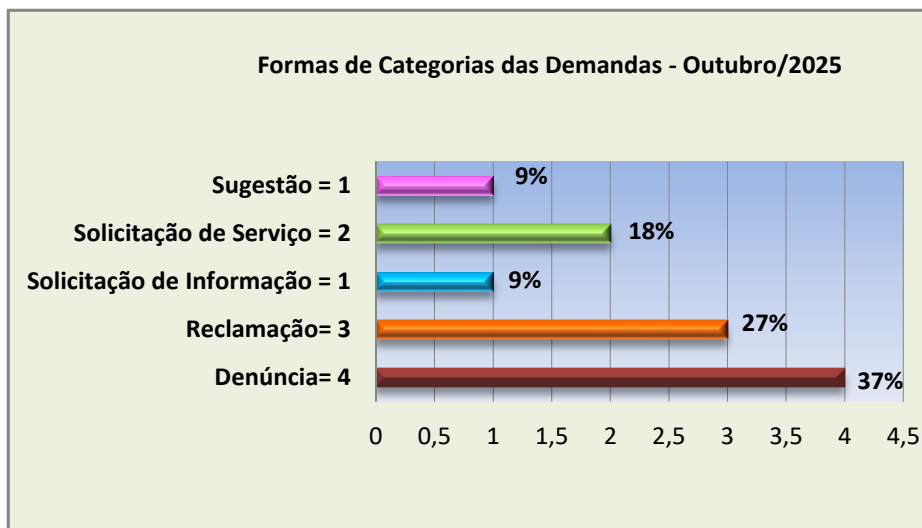


Gráfico nº 21 - Visualização ilustrativa – Categoria das demandas/Secretaria Munic. de Sec. Público – mês de outubro/2025.

5.3.9.VIAÇÃO E OBRAS

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

a) Total de Demandas

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

b) Total de Demandas por setor

Sector	Entradas	%
Reclamação	1	100%
Total de demandas Mês 10/2025	1	100%

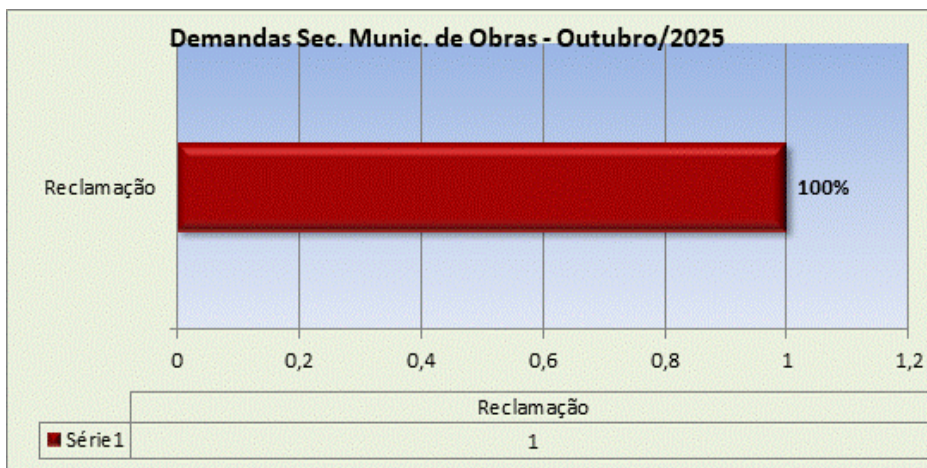


Gráfico nº 22 - Visualização ilustrativa demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Obras – mês de outubro/2025.



Gráfico nº 23 - Visualização ilustrativa categorias das demandas//Secretaria Muni. De Viação e Obras – mês de outubro/2025

6. DEMANDAS RECEBIDAS POR TIPO DE GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO.

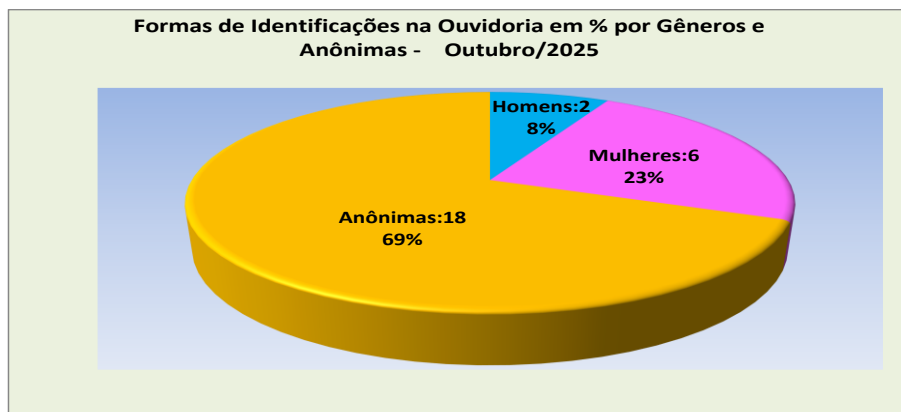


Gráfico nº 24 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônima, – outubro/2025

7. RESULTADO DAS MANIFESTAÇÕES ABERTAS – MÊS DE OUTUBRO/2025.

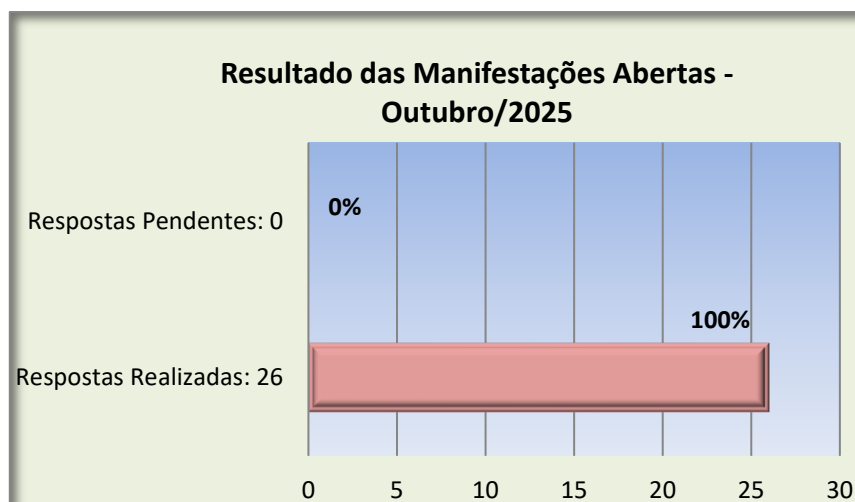


Gráfico Nº 25 – Visualização ilustrativa Demanda/Resultado das Manifestações Abertas – outubro/2025

7. 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 **26 demandas protocoladas** no mês de outubro foram **100% concluídas** dentro do prazo legal, assim como, todas as demandas foram respondidas pelas secretarias demandadas no período de 01/10/25 à 31/10/2025. 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.

No mês de outubro/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 dessa ferramenta de gestão pela população.

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.

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.

É o relatório.

Várzea Grande, 28 de novembro de 2025.

IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ

Ouvidora/CGM

HOMOLOGO o presente Relatório nº 17/2025 - referente às demandas de atendimentos recebidas na Ouvidoria Municipal, alusivo ao mês de **outubro/2025**.

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

Várzea Grande - MT, 02 de dezembro de 2025.

ELIZANGELA BATISTA DE OLIVEIRA

Controladora Geral do Município

RELATÓRIO ANALÍTICO DE DEMANDAS POR SECRETARIA



DAE

DEFESA SOCIAL



DESENVOLVIMENTO URBANO



EDUCAÇÃO, CULT., ESP. E LAZER



GESTÃO FAZENDÁRIA

MEIO AMBIENTE



SAÚDE

SERVIÇOS PÚBLICOS

VIAÇÃO E OBRAS