



**OUVIDORIA
CIDADÃ**

Reclamação, denúncia, sugestão, crítica e elogio.



RELATÓRIO ESTATÍSTICO MARÇO 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



EXPEDIENTE

FLÁVIA MORETTI

Prefeita de Várzea Grande/MT

ELIZANGELA BATISTA DE OLIVEIRA

Controladora Geral do Município

IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ

Ouvidora do Município/CGM

ANDRIELLE CARLA DA SILVA CAMPOS

Aux. Desenvolvimento Econômico Social/Assistente Técnico

ENEDINO ROBERTO DE FIGUEIREDO JUNIOR

Estagiário/Assistente Técnico.

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



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 transformá-los em políticas públicas que produzam resultados na sociedade, dando respostas efetivas aos problemas que pretende enfrentar.



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

No mês de março/25, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas 114 (cento e quatorze) 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 março/2025**, com o somatório total para o relatório do mês março/2025.

TOTAL GERAL DE PENDENTES MESES: JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO/2025				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 01/25	Resp/ Pendentes mês: 02/25	Resp/ Pendentes mês: 03/25	Total Geral de Demandas Pendentes meses: 1/25, 2/25 e 3/25
Sec. Mun. de Serv. Públicos	3	9	1	13
Sec. Mun. de Obras	0	0	1	1
Sec. Mun. De Des. Urbano	1	2	0	3
Sec. Mun. de Ambiente	1	3	2	6
Sec. M. de Saúde	11	7	3	21
Sec. Mun. de Educação	1	4	6	11
Sec. Mun. de Administração	1	0	0	1
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	0	0
Sec. M. de Defesa Social	0	0	0	0
Sec. M. de Assistência Social	0	0	0	0
DAE	0	0	0	0
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MESES: JANEIRO A MARÇO/2025	18	25	13	56

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

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



TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS MARÇO/2025			
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 03/2025	Resp/ Realizadas mês: 03/2025	Total de Demandas mês: 03/2025
Sec. Mun. de Serv. Públicos	13	15	28
Sec. Mun. de Obras	1	17	18
Sec. Mun. De Des. Urbano	3	0	3
Sec. Mun. de Ambiente	6	0	6
Sec. M. de Saúde	21	2	23
Sec. Mun. de Educação	11	1	12
Sec. Mun. de Administração	1	3	4
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	9	9
Sec. M. de Defesa Social	0	1	1
Sec. M. de Assistência Social	0	4	4
Procuradoria Geral do Município	0	2	2
DAE	0	4	4
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 03/2025	56	58	114

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

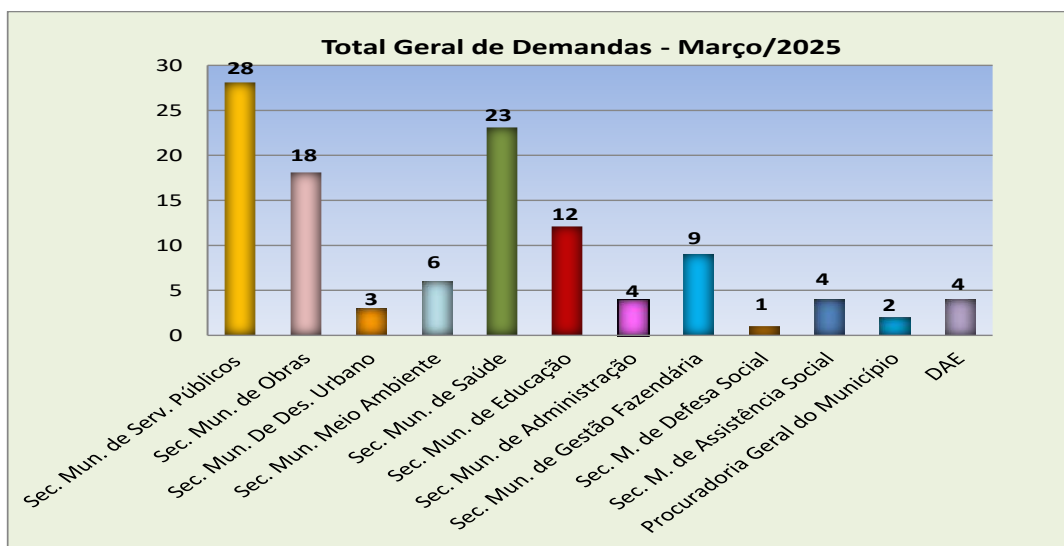


Gráfico nº 1 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de março/2025

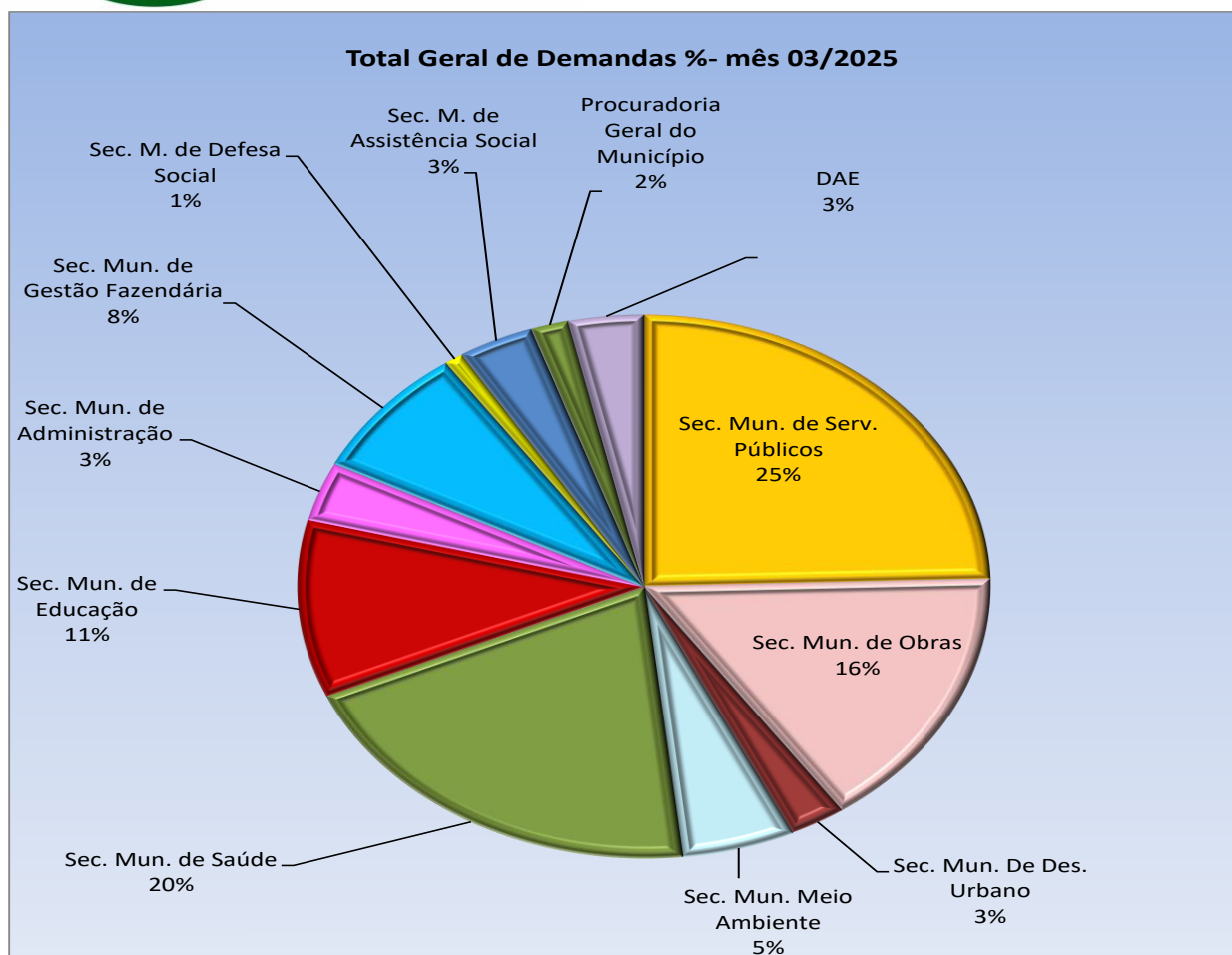


Gráfico nº 2 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem -%-- mês de março/2025

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

TOTAL GERAL DE DEMANDAS SEC MUN. DE SERVIÇOS PÚBLICOS MÊS DE MARÇO/2025			
Secretaria	Respostas Pendentes: mês 03/25	Respostas Realizadas: mês 03/25	Total de Demandas: mês 03/25
Iluminação Pública	0	4	4
Fiscalização	2	4	6
Limpeza Pública	3	1	4
Mobilidade Urbana	5	1	6
Setor JARI	2	3	5
Gabinete do Secretário	1	2	3
TOTAL DE DEMANDAS MÊS 03/25	13	15	28

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



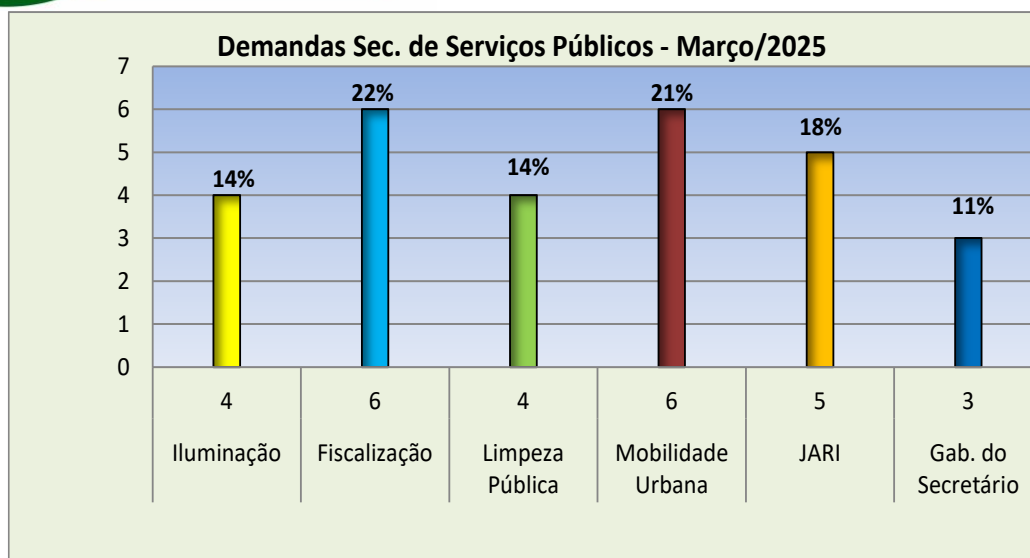


Gráfico nº 3 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Mun. de Serv. Públicos –mês de março/2025.

Iluminação	4	
Fiscalização	6	
Limpeza Pública	4	
Mobilidade Urbana	6	
JARI	5	
Gab. do Secretário	3	
Total de demandas 03/25	28	

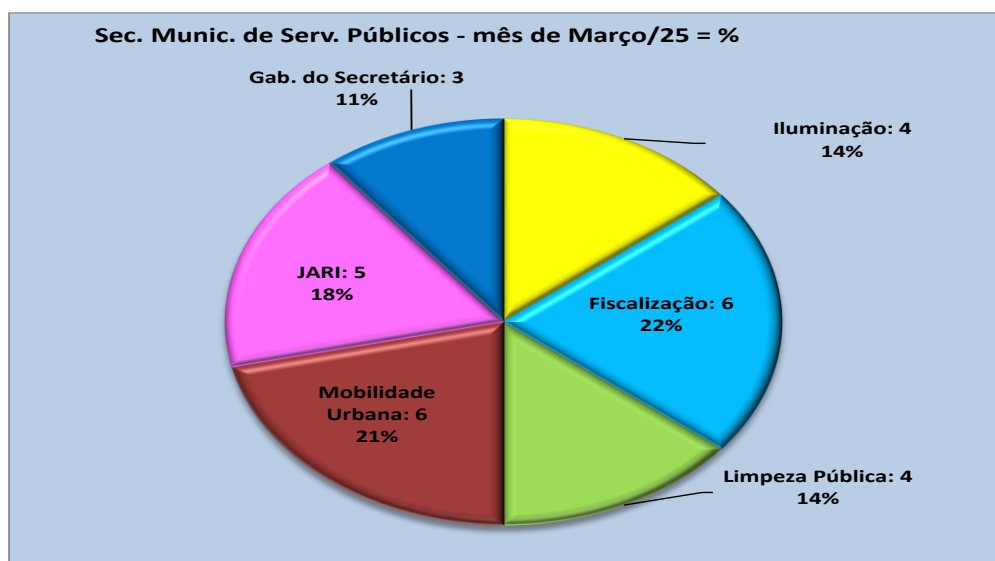


Gráfico nº 4 - Visualização ilustrativa demandas Secretaria Mun. de Serv. Públicos em percentagem -%– mês de março/2025

SETOR DE ILUMINAÇÃO:

Quantidade de cidadãos que realizaram pedidos para o setor de iluminação pública: 4 (quatro) pessoas, determinando os seguintes resultados para os serviços de troca de lâmpadas:

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

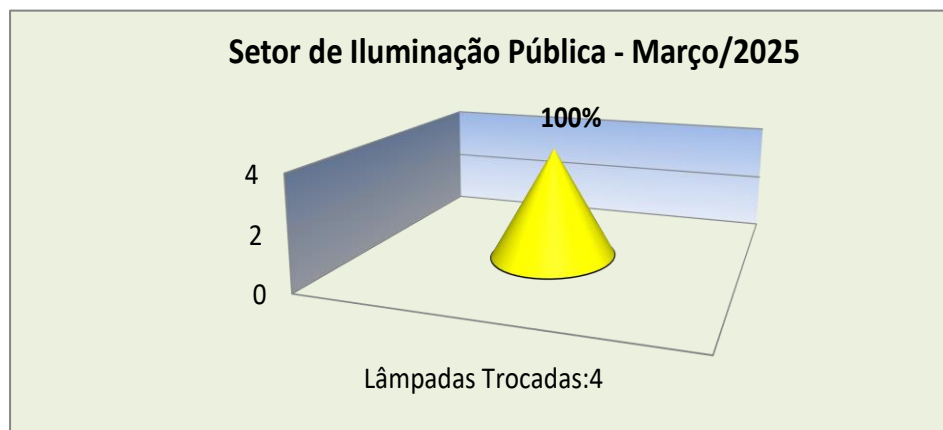


Gráfico nº 5 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Mun.de Serv. Públicos mês de março/2025.

Lâmpadas Trocadas:4	4	
Total mês de 03/25	4	

Isto significa que das demandas dirigidas para a Ouvidoria em relação à troca de lâmpadas: 100% 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 março/2025:

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

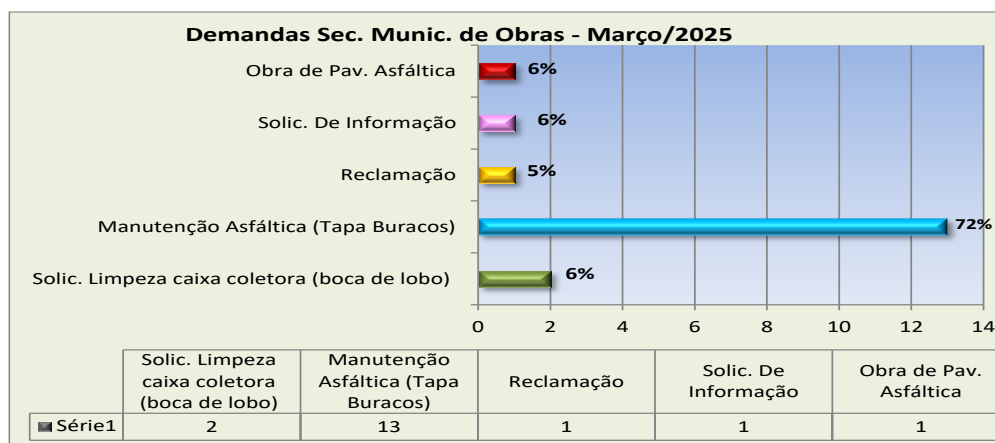


Gráfico nº 6 - Visualização ilustrativa demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Obras – mês de março/2025.

Solic. Limpeza caixa coletora (boca de lobo)	2
Manutenção Asfáltica (Tapa Buracos)	13
Reclamação	1
Solic. De Informação	1
Obra de Pav. Asfáltica	1
Total Demandas mês 03/2025	18

Secr. Mun. De Obras = Total de respostas: mês de março/2025		
Resposta Pendente mês: 03/25	Resposta Realizada mês 03/25	Total de demandas mês 03/25
1	17	18

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

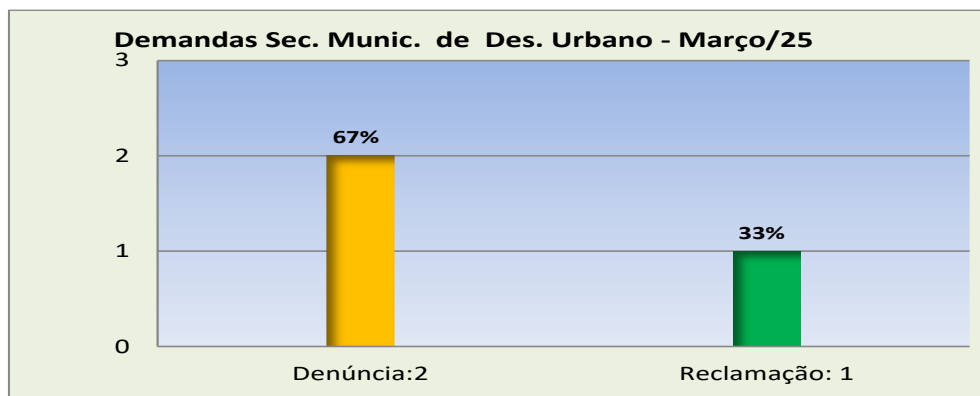


Gráfico nº 7 - Visualização ilustrativa demandas atualizadas/Secr. Munic. de Des. Urbano – mês de março/2025.

Denúncia:2	2
Reclamação: 1	1
Total de demanda: mês 03/2025	3

www.varzeagrande.mt.gov.br

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



Secr. Mun. De Des. Urbano = Total de respostas: mês de março/2025		
Pendente mês: 03/25	Realizado mês: 03/25	Total Geral/mês: 03/25
Denúncia = 2	0	3
Reclamação: 1	0	
Total de resp. Pendentes = 3	Total de resp. realizada = 0	Total Geral/mês 03/25 = 3

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

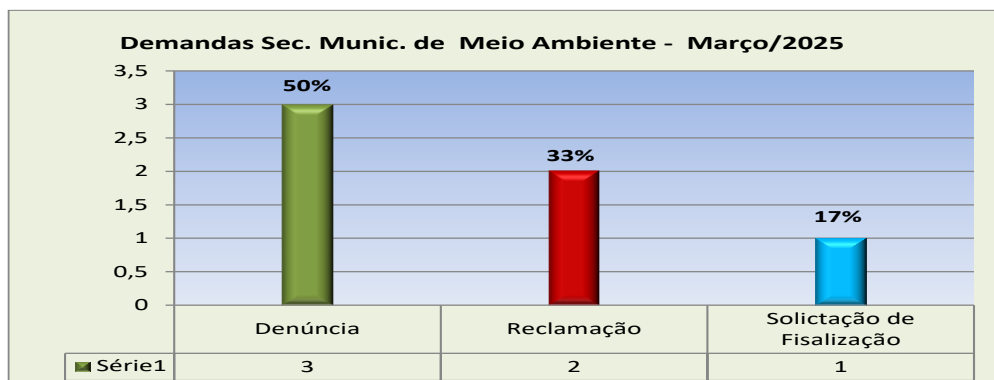


Gráfico nº 8 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Meio Ambiente – mês de março/2025.

Denúncia	3
Reclamação	2
Solicitação de Fiscalização	1
Total Demandas mês 03/25	6

Secr. Mun. De Meio Ambiente = Total de respostas: mês de março/2025		
Pendente mês: 03/25	Realizado mês: 03/25	03/25
Denúncia = 3	0	6
Reclamação = 2	0	
Solicitação de Fiscalização = 1	0	
Total de resp. Pendentes = 6	Total de resp. realizadas = 0	Total Geral/mês 03/25 = 6

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



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

www.varzeagrande.mt.gov.br

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



Solicitação de Informação	2	
Denúncia	10	
Reclamação	9	
Solicitação de Serviço	2	
Total Demandas mês 03/25	23	

Secretaria Mun. De Saúde = Total de respostas: mês de março/2025		
Pendentes mês 03/25	Realizado mês 03/25	Total de demandas mês 03/25
Denúncia = 10	Denúncia = 0	23
Reclamação = 7	Reclamação = 2	
Solic. De Serviço = 2	Solic. Serv. = 0	
Solic. de Informação = 2	Solic. de Informação = 0	
Total de resp. pendentes = 21	Total resp. realizadas = 2	Total Geral/mês 03/25 = 23

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

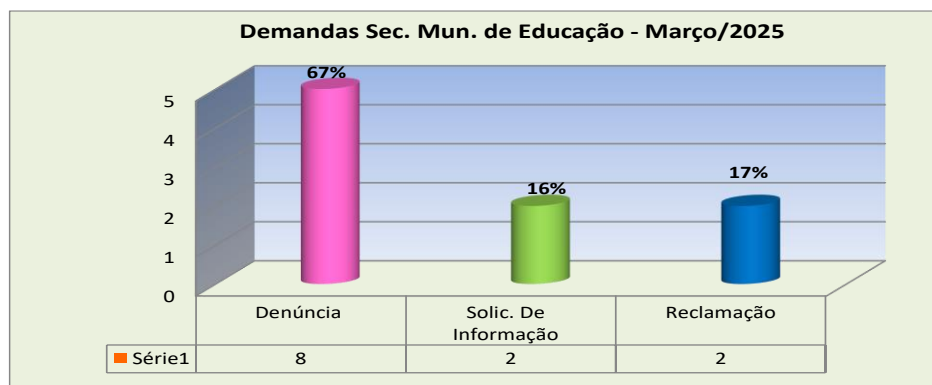


Gráfico nº 10 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Educação– mês de março/2025.

Denúncia	8	
Solic. De Informação	2	
Reclamação	2	
Total Demandas mês 03/25	12	

Secr. Mun. de Educação = Total de respostas: mês de março/2025		
Pendente mês: 03/25	Realizado mês: 03/25	Total de demandas mês: 03/25
Reclamação = 1	Reclamação = 1	12
Solicitação de Informação = 2	0	
Denúncia = 8		
Total de resp. Pendentes = 11	Total de resp. realizadas = 1	Total Geral/mês 03/25 = 12



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

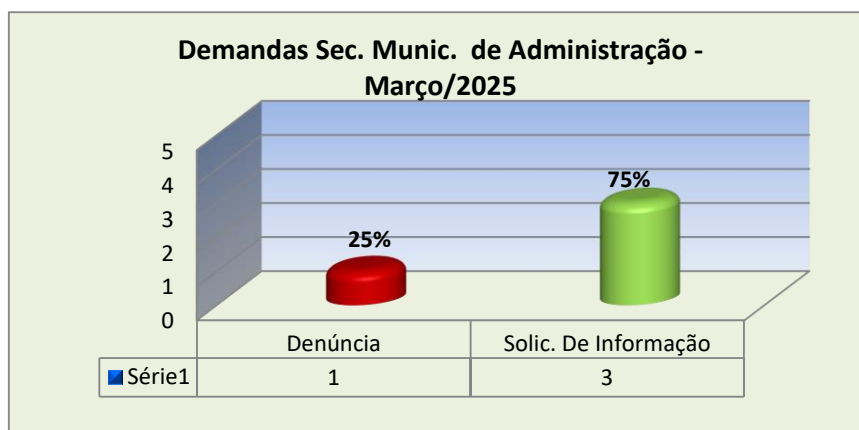


Gráfico nº 11 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Administração– mês de março/2025.

Denúncia	1
Solicitação de Informação	3
Total Demandas mês 03/2025	4

Secr. Mun. De Administração = Total de respostas: mês de março/2025		
Pendente mês: 03/25	Realizado mês: 03/25	Total de demandas mês: 03/25
Solicitação de Informação = 1	Solicitação de Informação = 2	4
	Denúncia = 1	
Total de resp. Pendentes = 1	Total de resp. realizadas = 3	Total Geral/mês 03/25 = 4

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

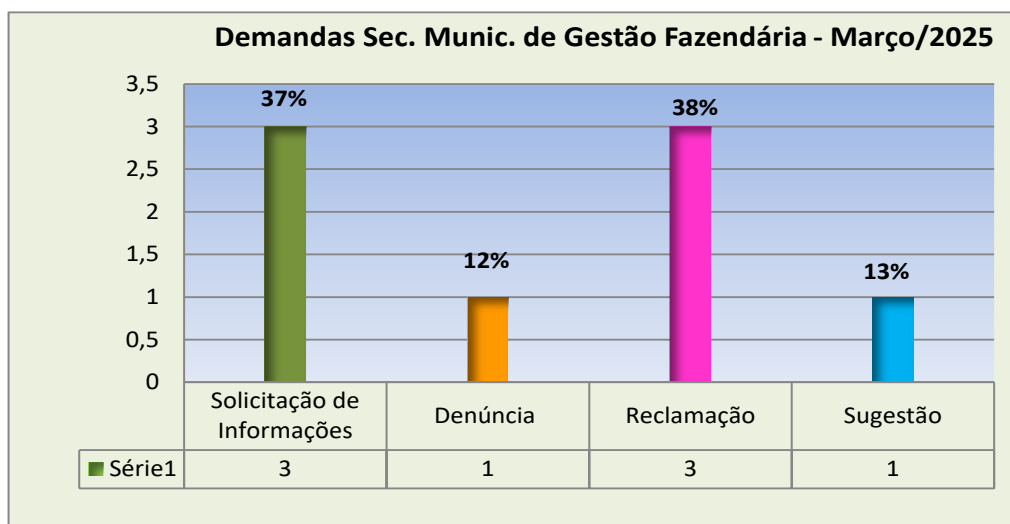


Gráfico nº 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Gestão Fazendária – mês de março/2025

Solicitação de Informações	3	
Denúncia	1	
Reclamação	3	
Sugestão	1	
Total Demandas mês: 03/25	9	

Secr. Mun. De Gestão Fazendária = Total de respostas: mês de março/2025		
Pendente mês: 03/25	Realizado mês: 03/25	Total de demandas mês: 03/25
0	Denúncia = 2	9
	Solic. De Informação = 3	
	Reclamação = 3	
	Sugestão = 1	
Total de resp. Pendentes = 0	Total de resp. realizadas = 9	Total Geral/mês 03/25 = 9

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



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

Reclamação	1
Total Demandas 03/25	1

Secr. Mun. De Defesa Social = Total de respostas: mês de março/2025		
Pendente mês: 03/25	Realizado mês: 03/25	Total de demandas mês: 03/25
0	Reclamação = 1	1
Total de resp. Pendente = 0	Total de resp. realizada = 1	Total Geral/mês 03/25 = 1

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

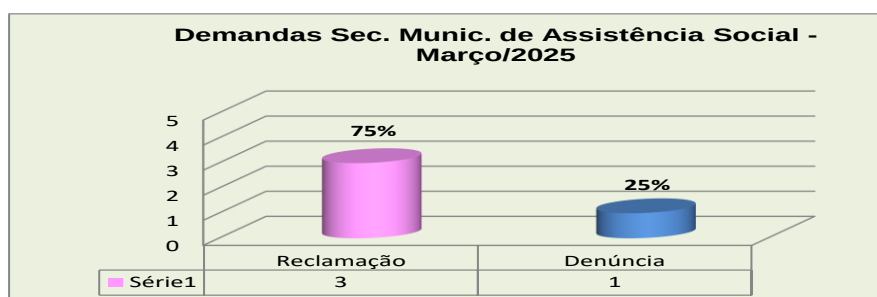


Gráfico nº 14 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Assistência Social – mês de março/2025

www.varzeagrande.mt.gov.br

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



Reclamação	3	
Denúncia	1	
Total demandas mês 03/2025	4	

Secr. Mun. De Defesa Social = Total de respostas: mês de março/2025		
Pendente mês: 03/25	Realizado mês: 03/25	Total de demandas mês: 03/25
0	Reclamação = 3	4
	Denúncia = 1	
Total de resp. Pendente = 0	Total de resp. realizada = 4	Total Geral/mês 03/25 = 4

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Procuradoria Geral do Município – por categoria - mês de março/2025.

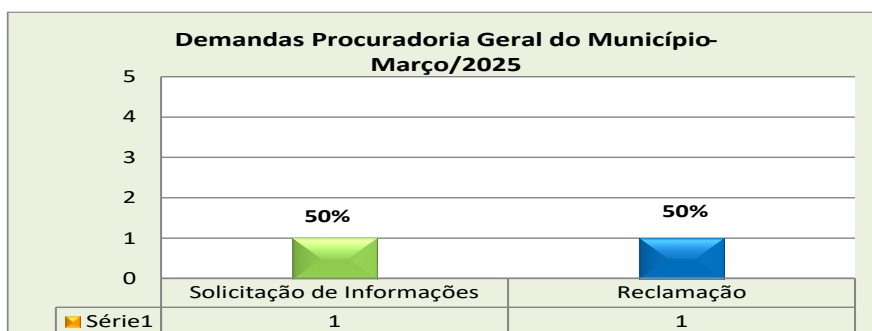


Gráfico nº 14 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Procuradoria Geral do Município – mês de março/2025

Solicitação de Informações	1	
Reclamação	1	
Total Demandas mês 03/2025	2	

Procuradoria Geral do Município = Total de respostas: mês de março/2025		
Pendente mês: 03/25	Realizado mês: 03/25	Total de demandas mês: 03/25
0	Reclamação = 1	2
	Solic. de Informação = 1	
Total de resp. Pendente = 0	Total de resp. realizada = 2	Total Geral/mês 03/25 = 2

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

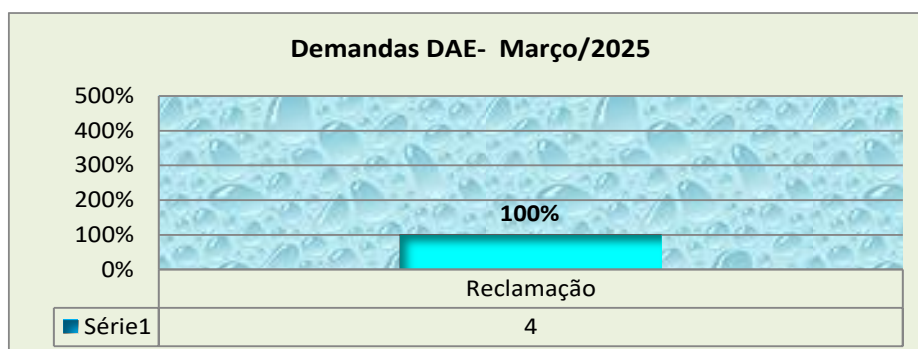


Gráfico nº 15- Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/DAE – mês de março/2025

www.varzeagrande.mt.gov.br

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



Reclamação	4	
Total de demandas mês 03/2025	4	

Departamento de Água e Esgoto - DAE = Total de respostas: mês de março/2025		
Pendente mês: 03/25	Realizado mês: 03/25	Total de demandas mês: 03/25
0	Reclamação = 4	4
Total de resp. Pendentes = 0	Total de resp. realizadas = 4	Total Geral/mês 04/25 = 4

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

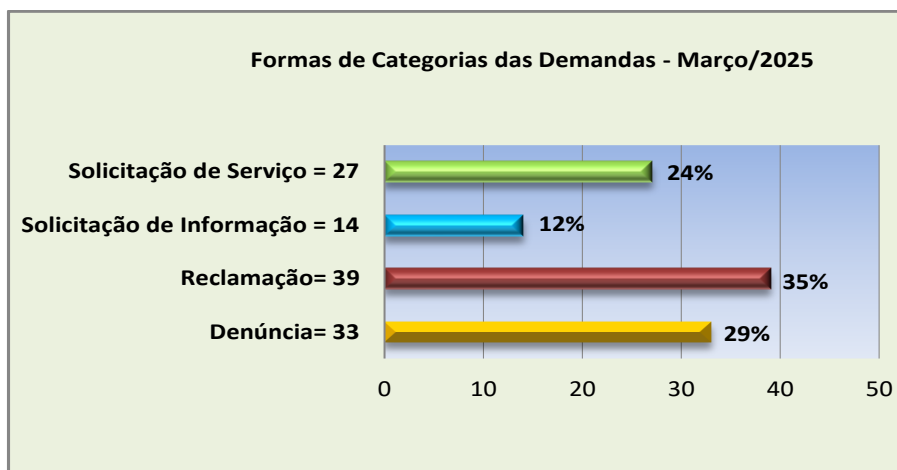


Gráfico nº 16 – Categorias das demandas recebidas – incluídas todas as secretarias e o DAE - mês de março/2025

Denúncia= 33	33	
Reclamação= 39	39	
Solicitação de Informação = 14	14	
Solicitação de Serviço = 27	27	
Total de demandas 03/25	114	

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

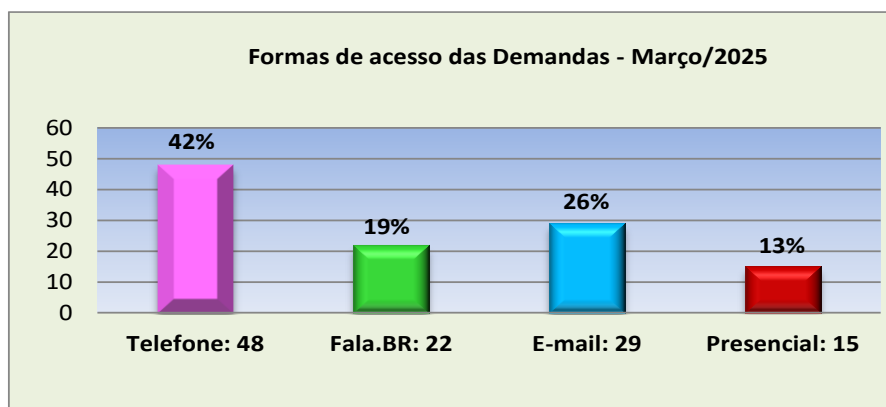
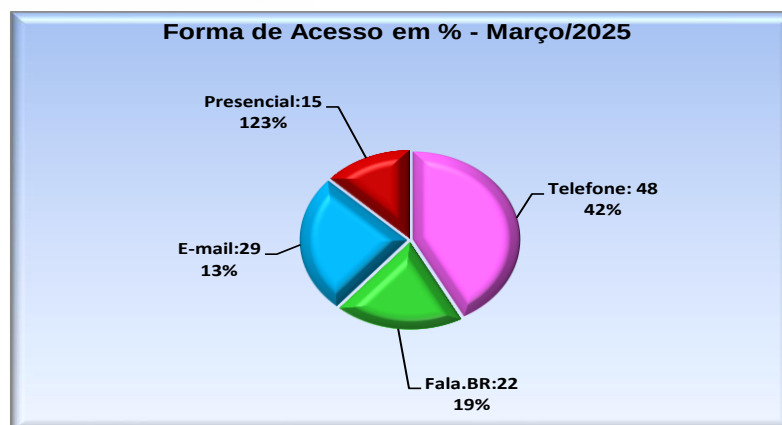


Gráfico nº 17 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas – março/2025

www.varzeagrande.mt.gov.br

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





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

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

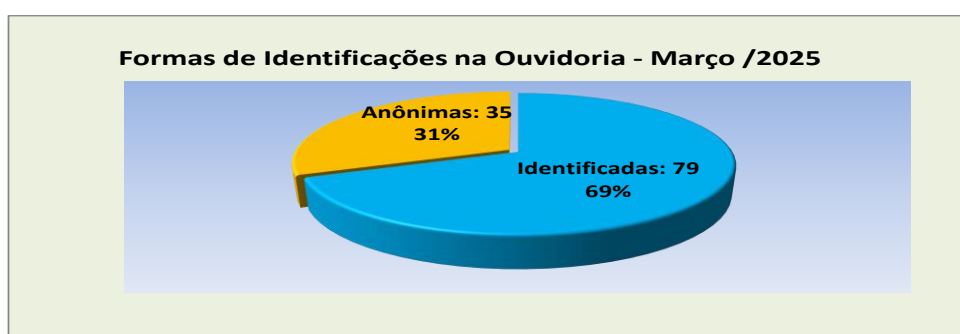


Gráfico 19 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações de demandas – março/2025

Identificadas: 79	79	
Anônimas: 35	35	
Total de Demandas mês 03/2025	114	

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

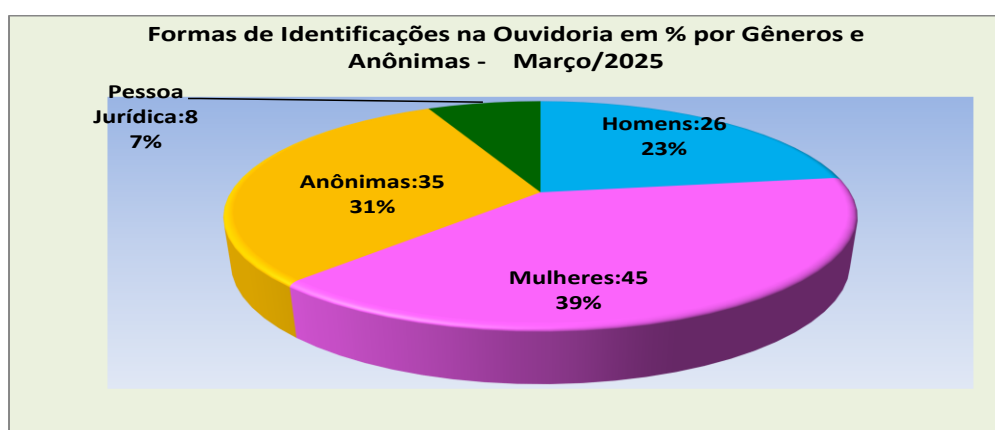


Gráfico nº 20 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas – março/2025

www.varzeagrande.mt.gov.br

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



Homens:26	26	
Mulheres:45	45	
Anônimo:35	35	
Pessoa Jurídica:8	8	
Total de demandas mês 03/2025	114	

Resultado das manifestações abertas - mês de março/2025

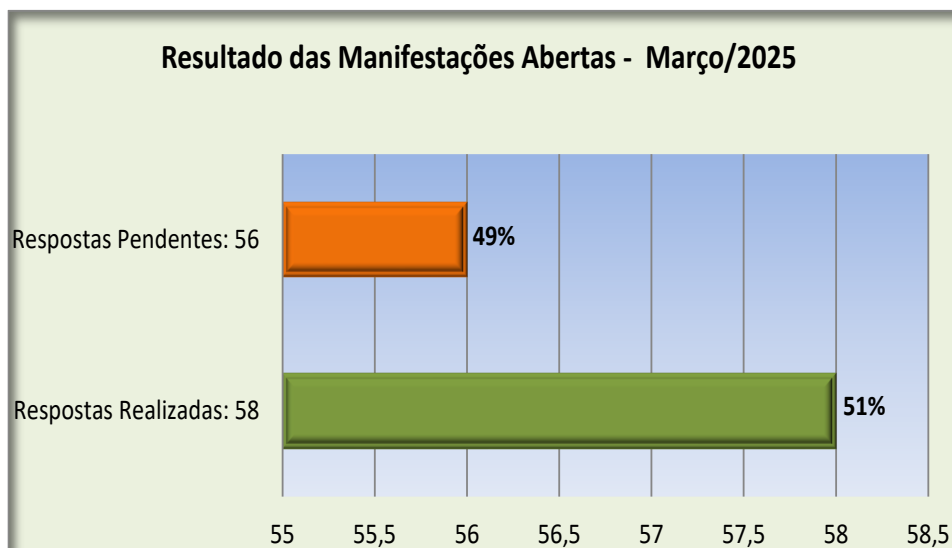


Gráfico 21 - Visualização ilustrativa Demandas/ resultado das manifestações abertas – março/2025

Respostas Pendentes: 56	
Respostas Realizadas : 59	
Total de Demandas mês 03/2025	114

ANÁLISE:

A tabela da página 6 representa todas as demandas recebidas e encaminhadas, para as secretarias competentes, assim como, a situação de resposta até o fechamento do mês de março/25.

O gráfico nº 1, ilustra o total geral de demandas que foram encaminhadas para cada órgão.

O gráfico nº 2, ilustra o total geral de demandas, em %, que foram encaminhadas para cada órgão.

Os demais gráficos de nº.s 03 a 21, referem-se somente às categorias de demandas registradas na Ouvidoria Geral do Município de Várzea Grande/MT.

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

www.varzeagrande.mt.gov.br

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



