

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA



**RELATÓRIO ESTATÍSTICO
DEZEMBRO 2025**

VÁRZEA GRANDE – MT
2025



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

EXPEDIENTE

FLÁVIA MORETTI

Prefeita de Várzea Grande/MT

ELIZANGELA BATISTA DE OLIVEIRA

Controladora Geral do Município

IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ

Ouvidora do Município/CGM

ENEDINO ROBERTO DE FIGUEIREDO JUNIOR

Estagiário/Assistente Técnico

ANA KAROLINE DOS SANTOS SILVA AGRIPINO

Estagiária/Assistente Técnico



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

Relatório Estatístico da Ouvidoria Municipal de Várzea Grande/MT - dezembro/2025

1. APRESENTAÇÃO

Este é o Relatório Estatístico que traz de forma sintética a Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Várzea Grande, Mato Grosso, referentes ao mês de dezembro de 2025, ele tem por objetivo central é dar ao cidadão e à Administração Municipal um panorama geral da atuação da OGM no mês de referência, demonstrando as atividades, na gestão da intercomunicação entre os cidadãos e a Gestão, e as manifestações dos usuários do serviço público municipal.

O Relatório Estatístico é uma das atribuições da Ouvidoria Geral do Município, nos termos do inciso III, artigo 3º, da Lei Complementar nº 3.968/2013 e será publicado no site oficial da Prefeitura Municipal de Várzea Grande/MT.

Através dele, são divulgadas estatisticamente informações referentes ao quantitativos de manifestações dos Cidadãos e de toda a população, tais como: denúncias, reclamações, elogios, críticas, sugestões ou outras informações relevantes, em relação ao serviço público municipal.

As informações serão apresentadas por meios de gráficos e tabelas retirados do banco dados da Ouvidoria, onde foram extraídas informações de todas as demandas referentes aos serviços realizados, pendentes e justificados, assim como, as formas de acesso/registros das manifestações recebidas.

2. DO DIREITO AO ACESSO A INFORMAÇÃO

O direito de acesso à informação é garantido constitucionalmente e, com a publicação da Lei Federal nº 12.527/2011, todos os órgãos e Poderes do Estado, Distrito Federal e Municípios da Federação ficam obrigados a disponibilizar as informações sob sua guarda a qualquer cidadão que as solicite.

A Lei de Acesso à Informação regulamenta dispositivos constitucionais, especialmente no artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, o qual prevê que:

Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

3. OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE VÁRZEA GRANDE/MT

A Ouvidoria Geral Municipal de Várzea Grande – OGM foi criada por meio da Lei Complementar nº 3.968 de 12 de dezembro de 2013 e Lei 4.083/2015. Em atendimento à Lei Complementar 4.083/2015, a estrutura organizacional da Ouvidoria do Município, passou a ser vinculada à Controladoria Geral do Município, como órgão auxiliar, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência, dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

A Ouvidoria apresenta-se como principal canal de comunicação com o cidadão, que pode sugerir, denunciar, reclamar, elogiar e solicitar informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela Prefeitura. Estabelece-se ainda como mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública.

A OGM atua na defesa dos princípios aplicáveis à Administração Pública, em especial os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos praticados por agentes, servidores e administradores públicos. O serviço é parte inseparável da prestação de contas e da transparência na gestão pública. É o melhor jeito de governar: ouvindo as pessoas. A Ouvidoria funciona para contribuir de forma decisiva para maior eficiência, efetividade e clareza nas ações da Prefeitura.

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

4. CANAIS DE ACESSO

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

- ✓ **Central de atendimento:** FALE CONOSCO: **0800 647- 4142**
- ✓ **WhatsApp da Ouvidoria:** (65) 98472-3140
- ✓ **Portal da Ouvidoria:** <https://www.varzeagrande.mt.gov.br/ouvidoria>
- ✓ **e-mail:** ouvidoria@varzeagrande.mt.gov.br
- ✓ **Atendimento Presencial:** Prefeitura Municipal de Várzea Grande - Av. Castelo branco, 2500 - Centro Sul - Várzea Grande – MT - Cep - 78125-700

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

- ✓ **Sistema FALA.BR** – Ministério da Transparência – CGU/Governo Federal - <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

- ✓ **DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA – MÊS DE DEZEMBRO/2025.**

No mês de dezembro/2025, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas **9 (nove)** manifestações, onde extraímos os seguintes dados

5.1. DAS MANIFESTAÇÕES E REGISTROS

5.1.2. DEMANDAS DE DEZEMBRO/2025

Neste período, por meio dos canais de atendimento disponibilizados, a ouvidoria contabilizou de **9 (nove)** manifestações, sendo registradas através dos seguintes canais:

CANAL	QTD.	%
FALA.BR	4	45%
Presencial	4	44%
Telefone	1	11%
Total Geral	9	100%

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

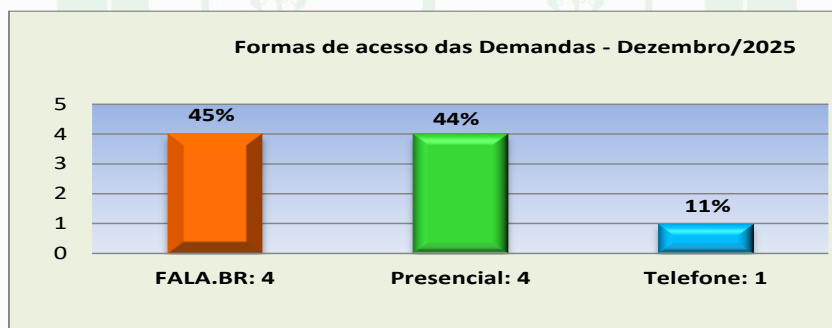


Gráfico nº 01 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas – dezembro/2025

5.1.2. TIPO DAS MANIFESTAÇÕES

TIPO	QTD.	%
Crítica	1	11%
Denúncia	4	45%
Reclamação	4	44%
Total Geral	9	100%

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

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

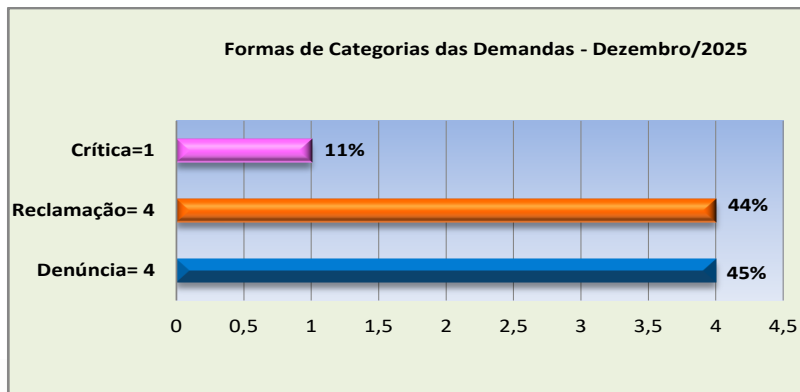


Gráfico nº 02 – Categorias das demandas recebidas – incluídas todas as secretarias e também o DAE - mês de dezembro/2025

5.1.3. DO GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

GENERO	QTD.	%
Anônimo	5	56%
Homem	2	22%
Mulher	2	22%
Total Geral	9	100%

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

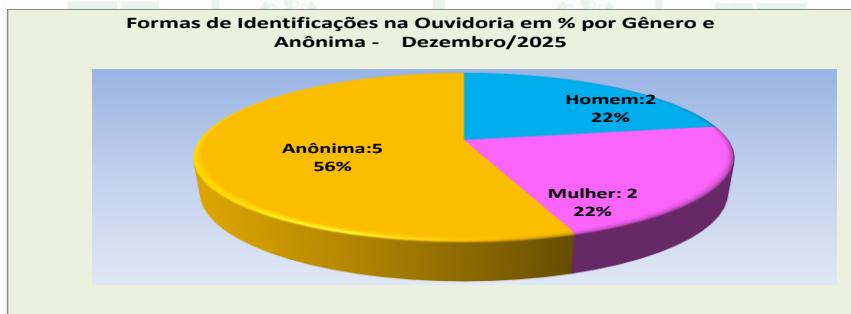


Gráfico nº 03 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas, Pessoa Jurídica – dezembro/2025

5.1.4. MANIFESTAÇÕES POR STATUS

Status	QTD.	%
Respostas pendentes	0	0%
Resposta realizadas	9	100%
Total Geral	9	100%

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

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

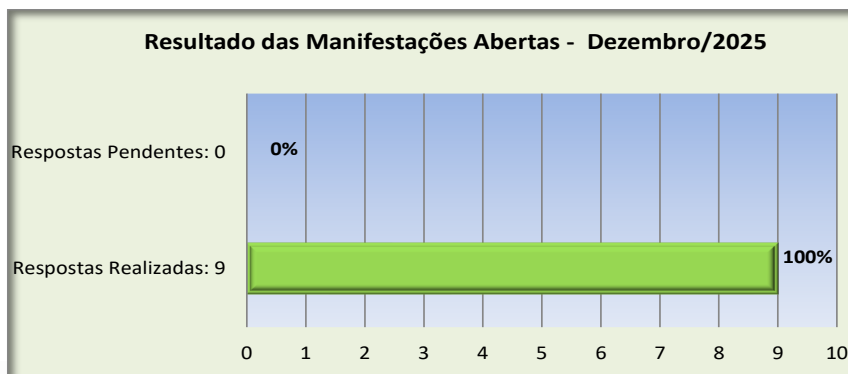


Gráfico 4 – Visualização ilustrativa Demanda/Resultado das Manifestações Abertas – dezembro/2025

5.1.5. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

SECRETARIA	Qtd.	%
Administração	1	11%
Assistência Social	1	11%
Assuntos Estratégicos	1	11%
DAE	1	11%
Educação	2	23%
Gestão Fazendária	1	11%
Saúde	1	11%
Serviços Públicos	1	11%
Total Geral	9	100%

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

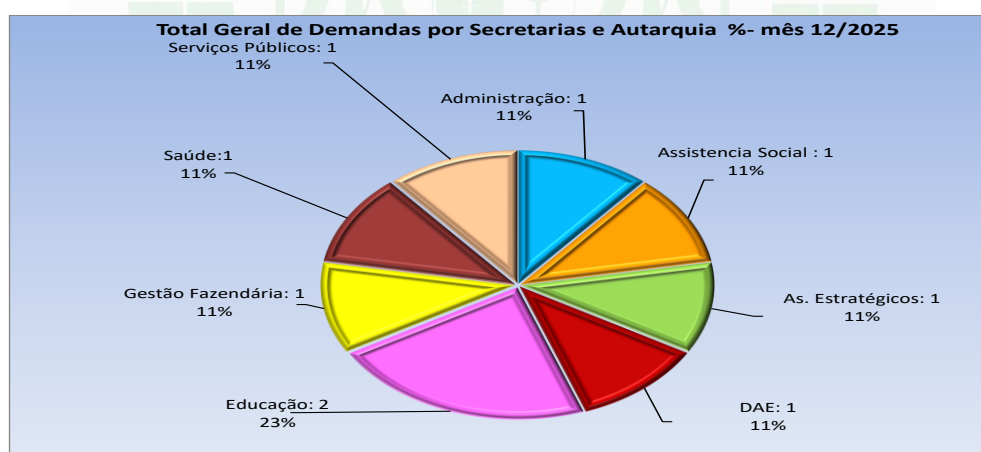


Gráfico nº 5 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem %- mês de dezembro/2025

5.1.6. DEMANDAS DE MESES ANTERIORES.

Todas as demandas pendentes dos meses anteriores foram respondidas e demonstradas no relatório do mês de junho, não havendo diferenças para os meses de julho a dezembro/2025.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Todas as manifestações registradas são analisadas detalhadamente, a fim de verificar a veracidade dos fatos descritos e adotar as providências adequadas. Após essa análise, as manifestações são encaminhadas aos setores responsáveis, para adotarem as medidas legais e administrativas necessárias.

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 9 (nove) demandas protocoladas no mês de dezembro/2025, todas foram concluídas dentro do prazo legal, desta forma foram atendidas 100% das demandas referente ao mês de dezembro, vejamos:

TOTAL DEMANDAS DEZEMBRO/2025			
Secretaria	ENTRADAS	CONCLUÍDAS	PENDENTES
Administração	1	1	0
Assistência Social	1	1	0
Assuntos Estratégicos	1	1	0
DAE	1	1	0
Educação	2	2	0
Gestão Fazendária	1	1	0
Saúde	1	1	0
Serviços Públicos	1	1	0
TOTAL	9	9	0
TOTAL %	100%	100%	0%

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

7. 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 dezembro/2025.

8. 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 agosto, como pode ser observado no item 5.- quadro 07.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

9. RESULTADOS POR SECRETARIA

9.1. Administração

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Secretaria de Administração referente ao mês de dezembro/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 12/25	1	100%

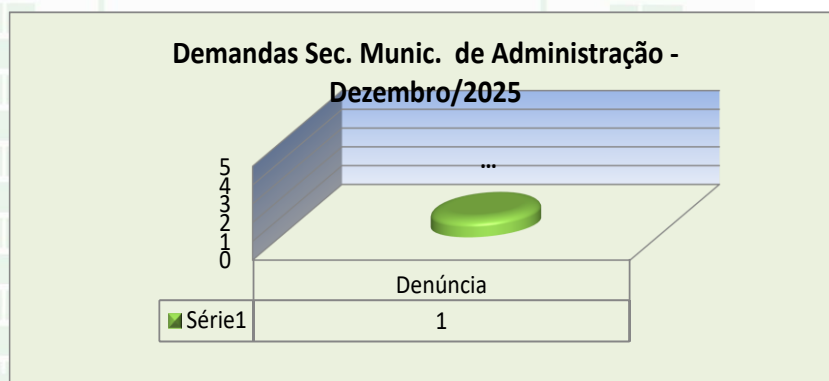


Gráfico nº 6 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Sec. de Administração – mês de dezembro/2025



Gráfico nº 7 - /Categorias das Demandas /Sec. de Administração - % mês de dezembro/2025

9.1.2. ASSISTÊNCIA SOCIAL

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

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

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 12/25	1	100%

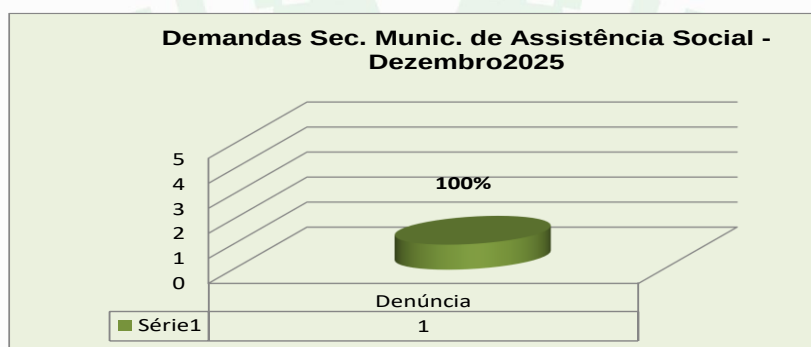


Gráfico nº 8 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Assistência Social- mês de dezembro/2025

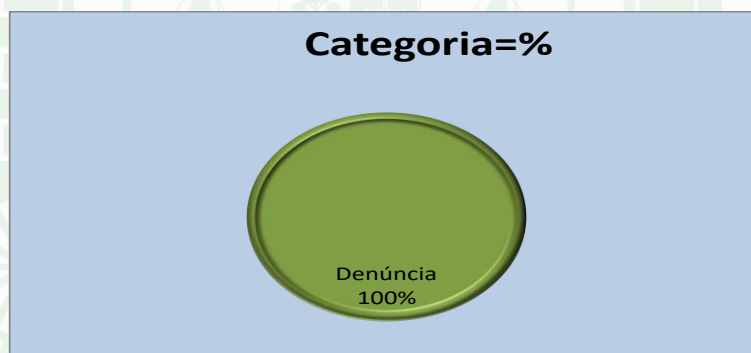


Gráfico nº 9 - Categorias das Demandas - % -Secretaria Munic. de Assistência Social - mês de dezembro/2025

9.1.3. ASSUNTOS ESTRATÉGICOS

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Assuntos Estratégicos, referente ao mês de dezembro/2025.

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

Categoria	Qtd	%
Crítica	1	100%
Total Demandas mês 12/25	1	100%

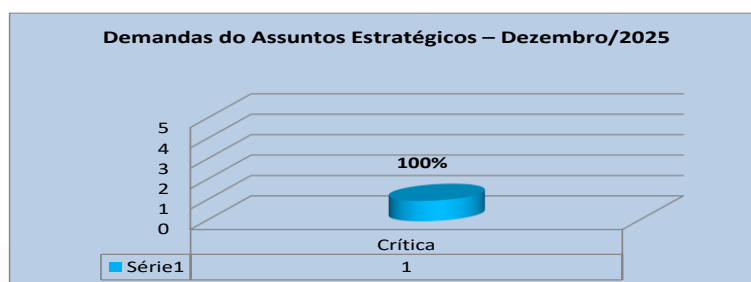


Gráfico nº 10 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. De Assuntos Estratégicos– mês de dezembro/2025.

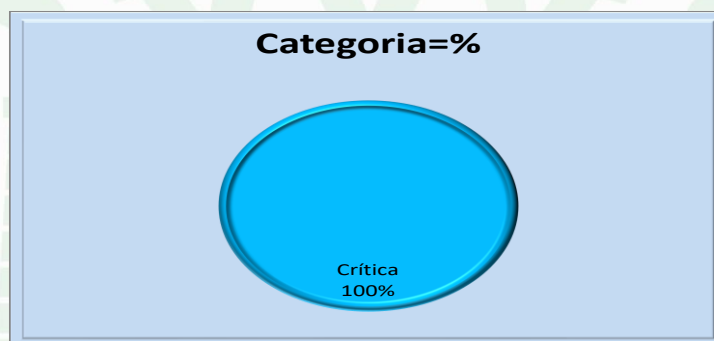


Gráfico nº 11 - /Categorias das Demandas - % -Secretaria Munic. de Assuntos Estratégicos - mês de dezembro/2025.

9.1.4. DAE

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes ao Departamento de Água e Esgoto - DAE, referente ao mês de dezembro/2025.

a) Total de demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	1	50%
Total Demandas mês 12/25	1	100%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

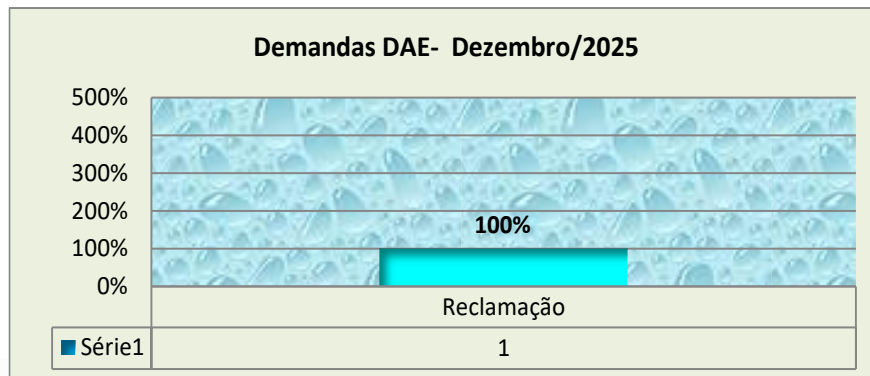


Gráfico nº 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/DAE – mês de dezembro/2025



Gráfico nº 13 - /Categorias das Demandas - % - DAE - mês de dezembro/2025

9.1.5. EDUCAÇÃO

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

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	2	34%
Total Demandas mês 12/25	2	100%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

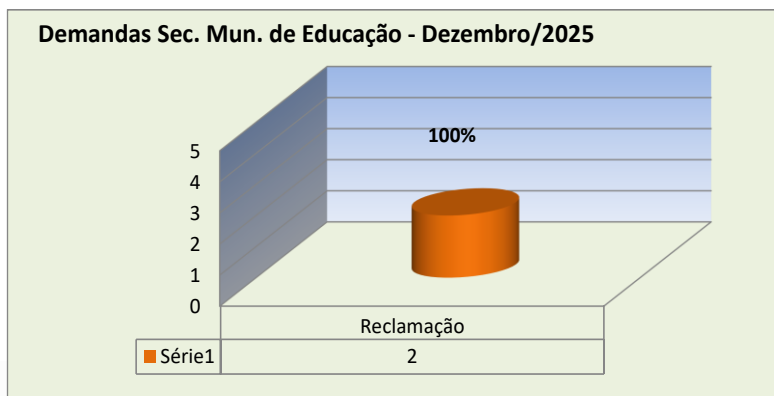


Gráfico nº 14 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Educação – mês de dezembro/2025.



Gráfico nº 15 - Visualização ilustrativa categorias das demandas//Secretaria Muni. De Educação – mês de dezembro/2025

9.1.6. GESTÃO FAZENDÁRIA

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

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	1	34%
Total Demandas mês 12/25	1	100%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

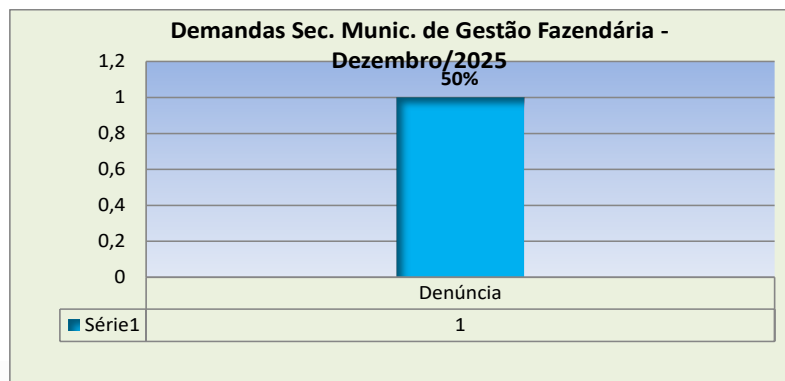


Gráfico nº 16 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Gestão Fazendária – mês de dezembro/2025.



Gráfico nº 17 - Categorias das Demandas - % - Secretaria de Gestão Fazendária - mês de dezembro/2025

9.1.7. SAÚDE

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Saúde, referente ao mês de dezembro/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 12/25	1	100%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

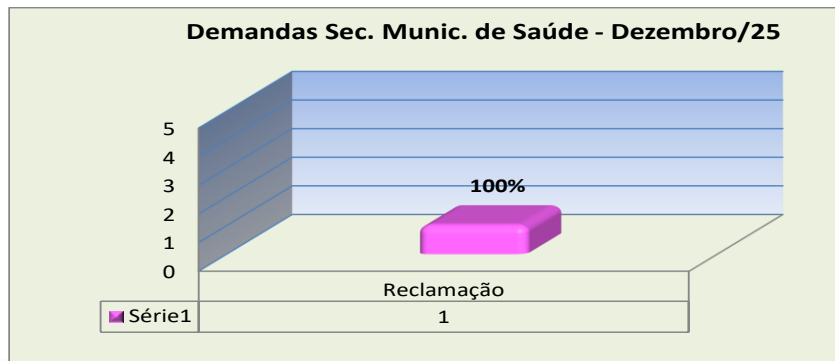


Gráfico nº 18 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Saúde – mês de dezembro/2025.



Gráfico nº 19 - Categorias das Demandas - % - Sec. Municipal de Saúde - mês de dezembro/2025

9.1.8. SERVIÇOS PÚBLICOS

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

a) Total de Demandas

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

b) Total de Demandas por setor

Setor	Entradas	%
Fiscalização	1	100%
Total de demandas Mês 12/2025	1	100%

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

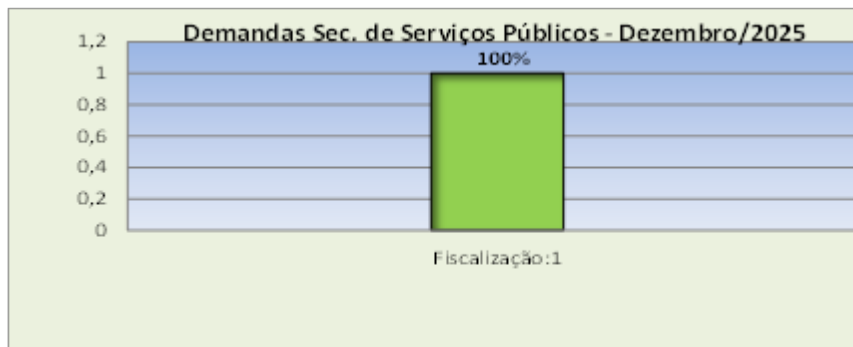


Gráfico nº 20 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Sec. Públicos – mês de dezembro/2025.

c) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	1	100%
Total Demandas mês 12/25	1	100%

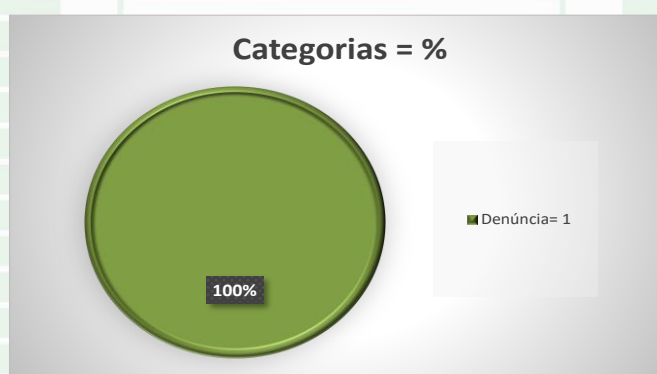


Gráfico nº 21 - Visualização ilustrativa categorias das demandas//Secretaria Munic. De Serv. Públicos - %– mês de dezembro/2025

10. DEMANDAS RECEBIDAS POR TIPO DE GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO.

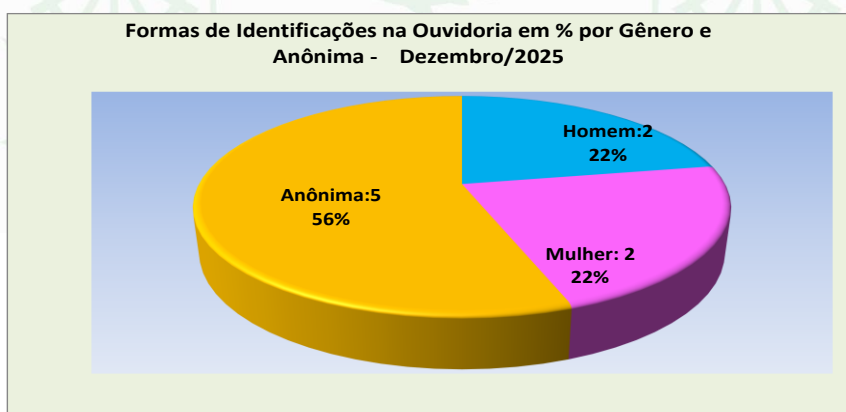


Gráfico nº 22 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas – dezembro/2025

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

11. RESULTADO DAS MANIFESTAÇÕES ABERTAS.

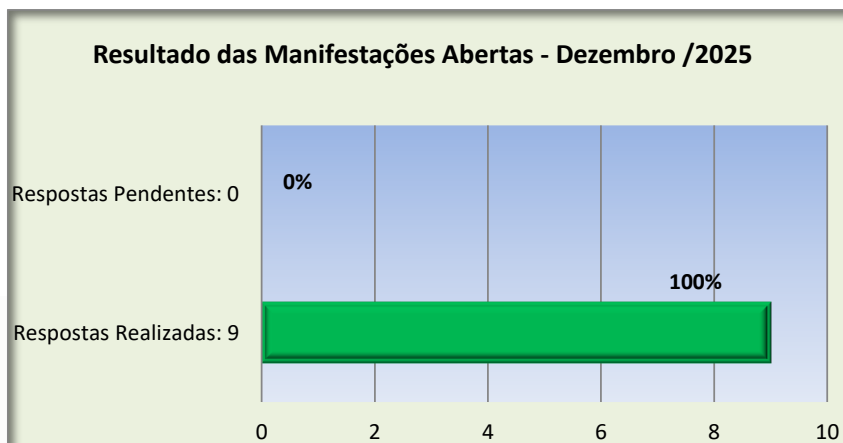


Gráfico 23 - Visualização ilustrativa Demandas/ resultado das manifestações abertas – dezembro/2025

12. 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 **9 demandas protocoladas** no mês de dezembro foram **100% concluídas** dentro do prazo legal, assim como, todas as demandas foram respondidas pelas secretarias demandadas no período de 01/12/2025 à 31/12/2025. 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 dezembro/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 desta 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.



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

É imprescindível que a Administração Pública continue a promover a divulgação e a conscientização sobre os canais de atendimento da Ouvidoria, a fim de garantir maior segurança ao cidadão e aprimorar os serviços prestados.

Todas as respostas foram encaminhadas aos cidadãos pelos seguintes meios de comunicações: FALA.BR, Whatsapp, presencial, e-mail e telefone/ouvidoria.

Responsável pelas informações:

Ivanilde Nogueira Ramos Vaz - Ouvidora/CGM.

Várzea Grande, 28 de janeiro de 2026.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE VÁRZEA GRANDE/MT

Av, Castelo Branco, nº 2500

Bairro: Centro Sul -Várzea Grande/MT- Cep: 78-625.640

Telefone: 0800- 647- 4142

Watssap: (65) 98472-3140

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