

PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE - MT

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - 2024



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL – 2024

PDI/2024

JANEIRO A DEZEMBRO/2024

VÁRZEA GRANDE – MT – 2024.



EXPEDIENTE:

KALIL SARAT BARACAT DE ARRUDA

Prefeito de Várzea Grande/MT

EDSON ROBERTO SILVA

Controlador Geral do Município

IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ

Ouvidora do Município

ANDRIELLE CARLA DA SILVA CAMPOS

Aux. Desenvolvimento Econômico Social/Assistente Técnico

ENEDINO ROBERTO DE FIGUEIREDO JUNIOR

Estagiário/Assistente Técnico.



ÍNDICE

1. Apresentação.....	03
2. Ouvidoria Municipal de Várzea Grande/MT – Breve Histórico.....	05
3. Dados Estatísticos.....	06
4. Resumo das atividades de atendimentos mês de janeiro/24.....	07
5. Resumo das atividades de atendimentos mês de fevereiro/24.....	08
6. Resumo das atividades de atendimentos mês de março/24.....	09
7. Resumo das atividades de atendimentos mês de abril/24.....	11
8. Resumo das atividades de atendimentos mês de maio/24.....	12
9. Resumo das atividades de atendimentos mês de junho/24.....	14
10. Resumo das atividades de atendimentos mês de julho/24.....	15
11. Resumo das atividades de atendimentos mês de agosto/24.....	17
12. Resumo das atividades de atendimentos mês de setembro/24.....	18
13. Resumo das atividades de atendimentos mês de outubro/24.....	20
14. Resumo das atividades de atendimentos mês de novembro/24.....	09
15. Resumo das atividades de atendimentos mês de dezembro/24.....	21
16. Dados de atendimentos/consolidados – meses: Jan. a dez/24.....	22
16.1. – Indicador de resultados meses: jan/24 a dez/24.....	23
16.2. – Indicador de resultados meta PDI/2024.....	24
16.3. – Indexador PDI/2024.....	24
16.4. – Ações:-PDI/2024.....	24
17. Pesquisa de Satisfação – FALA.BR/2024.....	24
17.1 – Quadro – Pesquisa de Satisfação FALA.BR/2024.....	27
17.2 – Gráfico – Pesquisa de Satisfação FALA.BR/2024.....	28
18. Análise Conclusiva	30



1. APRESENTAÇÃO

Relatório Técnico PDI nº: 25/2024 – Demandas Ouvidoria meses janeiro a dezembro / 2024.

Assunto: Demonstrativos das atividades executadas na Ouvidoria Municipal referentes aos meses de janeiro a dezembro/2024, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo.

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, tendo como referência das informações o PDI/2024 alusivo ao período de **janeiro a dezembro de 2024**.

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.

Até o advento da Lei 12.527/2011 não havia mecanismos claros e efetivos para promover o acesso do cidadão às informações e documentos do Poder Público.

Já que as informações são de interesse público, a lei trouxe como regra a sua divulgação, sendo a restrição ao acesso às informações uma exceção.

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. Não é preciso a identificação do requerente (L.C. 13.460/17 de 26/06/1917);
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).

2 - OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE VÁRZEA GRANDE/MT

Breve Histórico:

A Ouvidoria Geral Municipal de Várzea Grande – OGM foi criada por meio da Lei Complementar nº 3.968 de 12 de dezembro de 2013 e Lei 4.083/2015.

Em atendimento à Lei Complementar 4.083/2015, a estrutura organizacional da Ouvidoria do Município, passou a ser vinculada à Controladoria Geral do Município, como órgão auxiliar, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência, dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

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

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



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

3- DADOS ESTATÍSTICOS

As informações acerca dos dados estatísticos é uma das atribuições da Ouvidoria Geral do Município, nos termos do inciso III, artigo 3º, da Lei Complementar nº 3.968/2013 e será publicado no site oficial da Prefeitura Municipal de Várzea Grande/MT, até o vigésimo quinto dia do mês subsequente.

Serão divulgadas as informações referentes às manifestações dos Cidadãos Varzeagrandenses, tais como: denúncias, reclamações, elogios, críticas, sugestões ou outras informações relevantes, em relação ao serviço público municipal.

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

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

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

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

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



4 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE JANEIRO/2024

As solicitações/reclamações, no mês de **janeiro/2024** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 467-4142, com um total geral 80 (oitenta) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e pelo FALA.BR/site da Prefeitura/Plataforma - Governo Federal/CGU.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 31 de janeiro/2024:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS JANEIRO/2024				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 01/2024	Resp/ Justificadas mês: 01/2024	Resp/ Realizadas mês: 01/2024	Total de Demandas mês: 01/2024
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	10	28	38
Sec. Mun. de Obras	0	0	4	4
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	2	0	2
Sec. Mun. Desenv. Urbano Ec. E Turismo	0	0	1	1
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	1	1
Sec. M. de Saúde	0	0	11	11
Sec. Mun. de Educação	0	1	9	10
Sec. Mun. de Administração	0	0	3	3
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	1	3	4
Sec. M. de Assistência Social	0	0	2	2
Procuradoria Geral do Município	0	0	1	1
DAE	0	0	3	3
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS:	0	14	66	80

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de janeiro/2024.

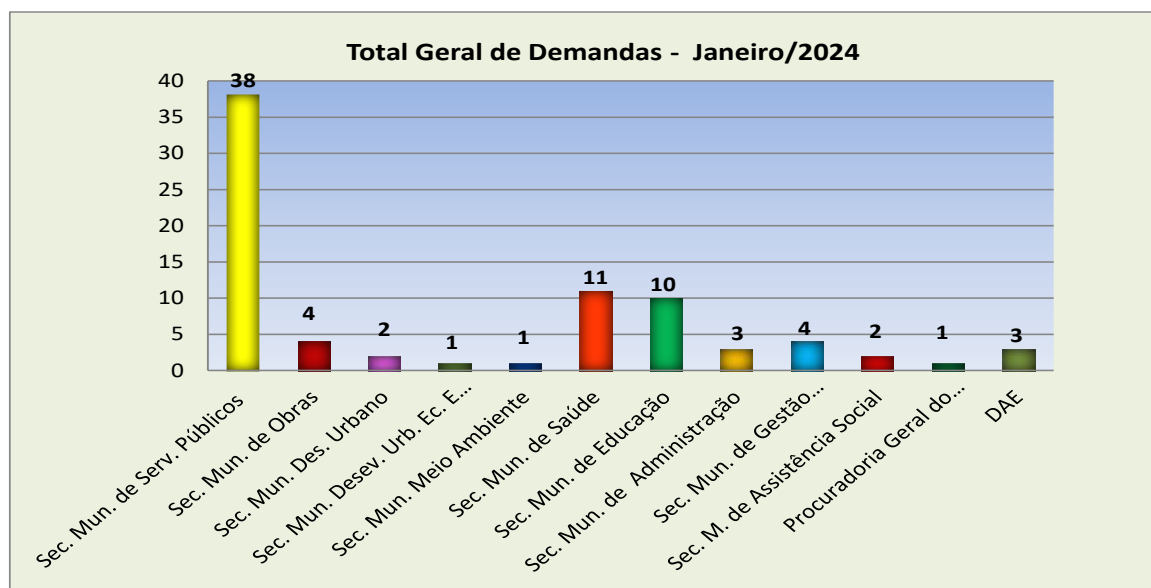


Gráfico 1 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês janeiro/202

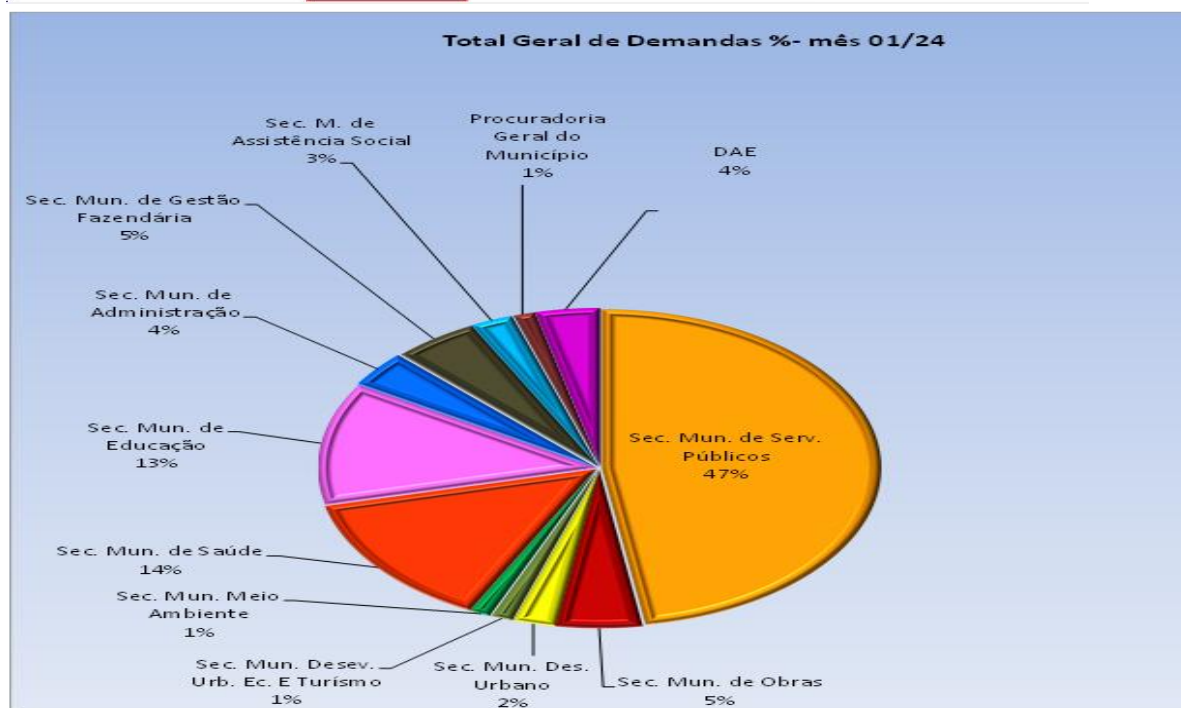


Gráfico nº 2 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em porcentagem -%- mês de janeiro/2024

5 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE FEVEREIRO/2024

As solicitações/reclamações, no mês de **fevereiro/2024** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 467-4142, com um total geral 76 (setenta e seis) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e pelo FALA.BR/site da Prefeitura/Plataforma - Governo Federal/CGU.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 29 de fevereiro/2024:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS FEVEREIRO/2024				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 02/2024	Resp/ Justificadas mês: 02/2024	Resp/ Realizadas mês: 02/2024	Total de Demandas mês: 02/2024
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	3	27	30
Sec. Mun. de Obras	0	0	7	7
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	3	0	3
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	3	3
Sec. M. de Saúde	0	0	5	5
Sec. Mun. de Educação	0	7	5	12
Sec. Mun. de Administração	0	0	2	2
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	2	8	10
Sec. M. De defesa Social	0	2	0	2
Sec. M. de Assistência Social	0	0	2	2
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 02/2024	0	17	59	76

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de fevereiro/2024.

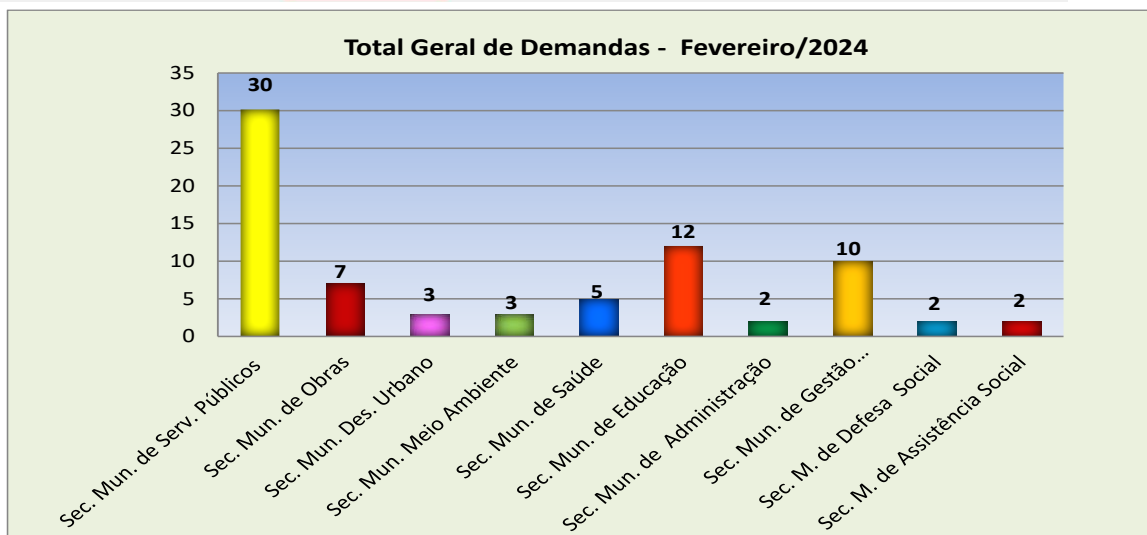


Gráfico 3 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês fevereiro/2024

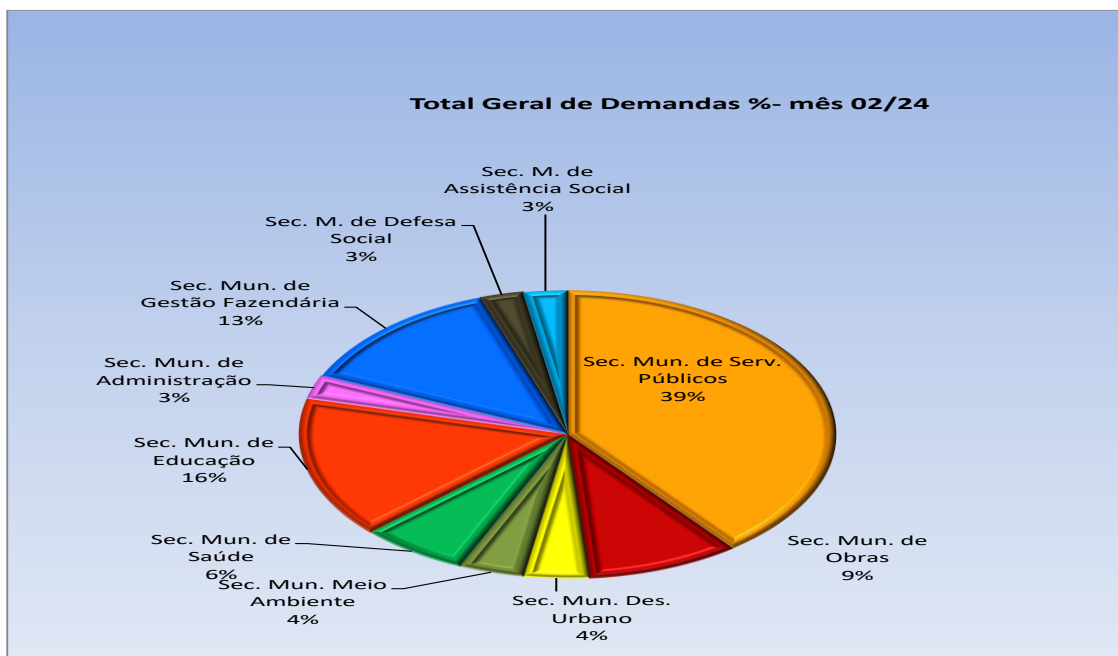


Gráfico nº 4 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem -%- mês de fevereiro/2024

6 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE MARÇO/2024

As solicitações/reclamações, no mês de **março/2024** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 467-4142, com um total geral 75 (setenta e cinco) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e pelo FALA.BR/site da Prefeitura/Plataforma - Governo Federal/CGU.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 31 de março/2024:



TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS MARÇO/2024				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 03/2024	Resp/ Justificadas mês: 03/2024	Resp/ Realizadas mês: 03/2024	Total de Demandas mês: 03/2024
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	6	26	32
Sec. Mun. de Obras	0	0	7	7
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	0	4	4
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	2	2
Sec. M. de Saúde	0	0	3	3
Sec. Mun. de Educação	0	1	10	11
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	1	8	9
Sec. M. De Defesa Social	0	0	3	3
Sec. M. de Assistência Social	0	0	1	1
DAE	0	0	3	3
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 03/2024	0	8	67	75

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de março/2024.

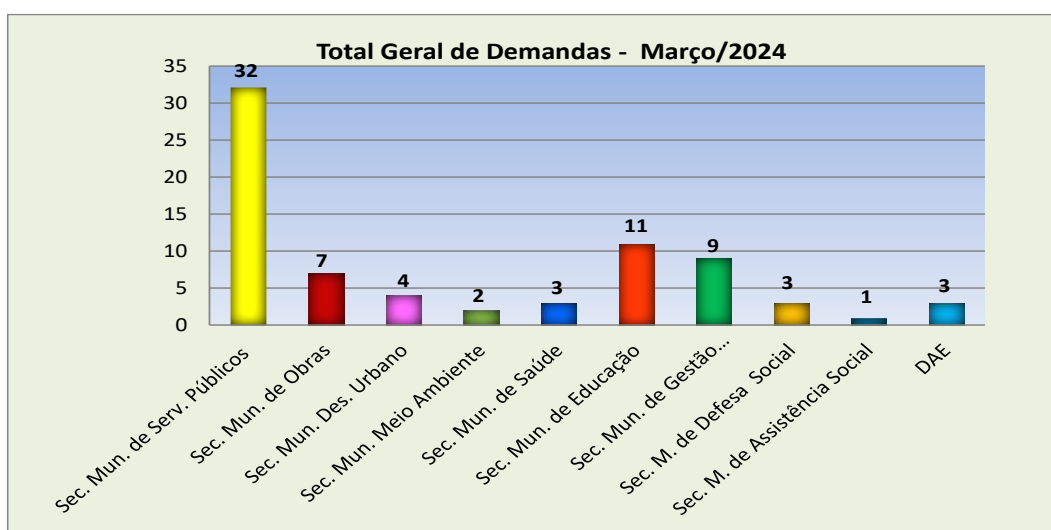


Gráfico 5 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês março/2024

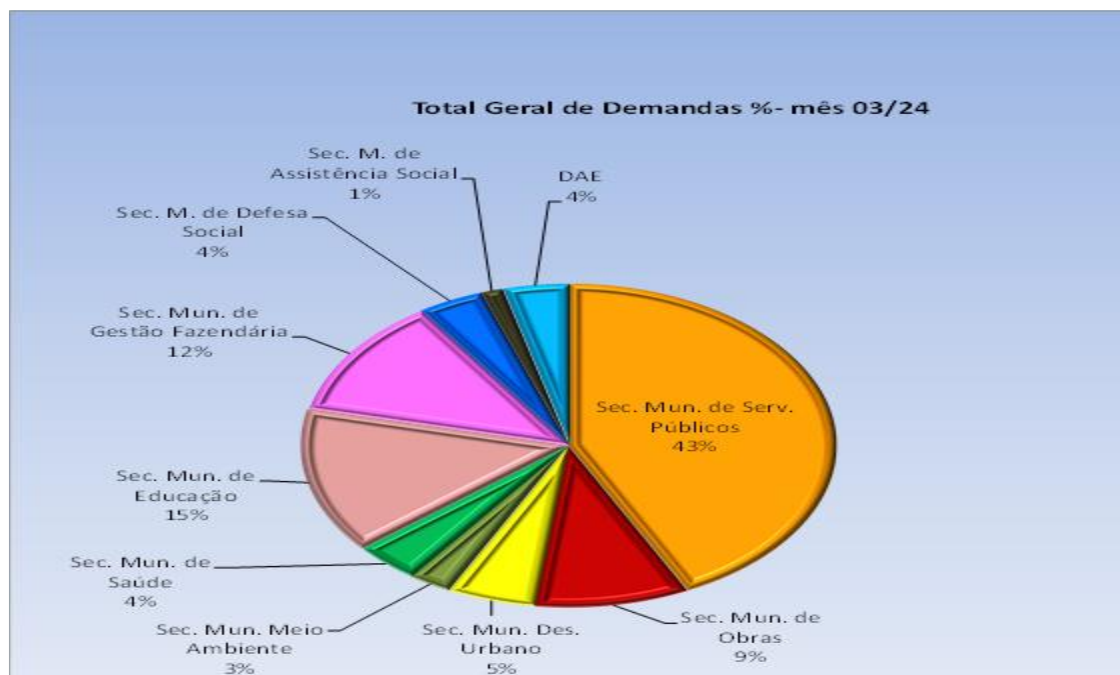


Gráfico nº 6 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem -%- mês de março/2024

**7 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE ABRIL/2024**

As solicitações/reclamações, no mês de **abril/2024** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 467-4142, com um total geral 76 (setenta e seis) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e pelo FALA.BR/site da Prefeitura/Plataforma - Governo Federal/CGU.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 30 de abril/2024:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS ABRIL/2024				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 04/2024	Resp/ Justificadas mês: 04/2024	Resp/ Realizadas mês: 04/2024	Total de Demandas mês: 04/2024
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	4	28	32
Sec. Mun. de Obras	0	0	4	4
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	1	1	2
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	2	2
Sec. M. de Saúde	0	2	7	9
Sec. Mun. de Educação	0	2	9	11
Sec. Mun. de Administração	0	0	1	1
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	5	5
Sec. M. De Assistência Social	0	0	2	2
Sec. M. de Governo	0	0	1	1
DAE	0	0	7	7
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 04/2024	0	9	67	76

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de abril/2024.

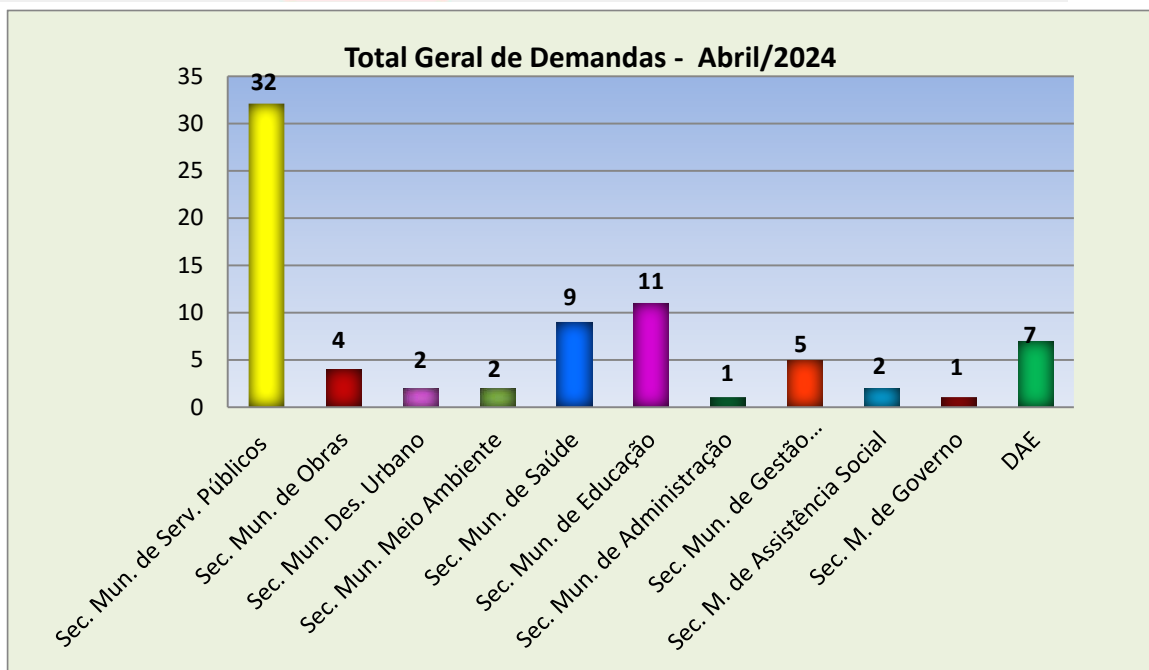


Gráfico 7 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês abril/2024

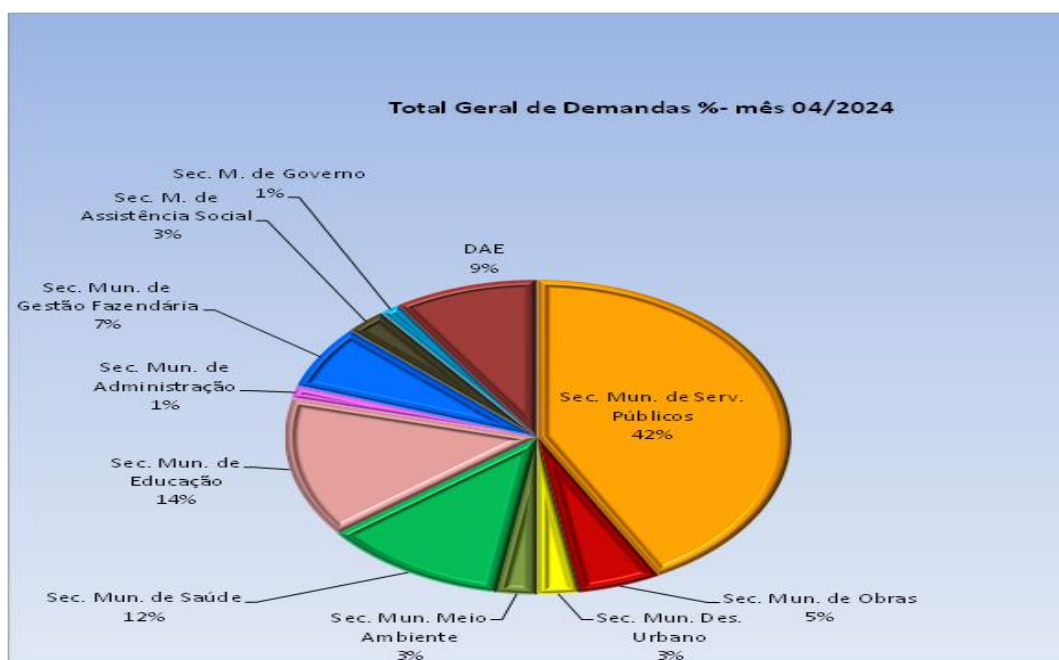


Gráfico nº 8 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem -%- mês de abril/2024

8 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE MAIO/2024

As solicitações/reclamações, no mês de **maio/2024** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 467-4142, com um total geral 77 (setenta e sete) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e pelo FALA.BR/site da Prefeitura/Plataforma - Governo Federal/CGU



Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 31 de maio/2024:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS MAIO/2024				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 05/2024	Resp/ Justificadas mês: 05/2024	Resp/ Realizadas mês: 05/2024	Total de Demandas mês: 05/2024
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	2	23	25
Sec. Mun. de Obras	0	3	4	7
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	1	4	5
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	4	4
Sec. M. de Saúde	0	1	12	13
Sec. Mun. de Educação	0	1	6	7
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	10	10
Sec. M. De Assistência Social	0	0	1	1
Sec. M. de Planejamento	0	0	1	1
DAE	0	0	4	4
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 05/2024	0	8	69	77

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de maio/2024.

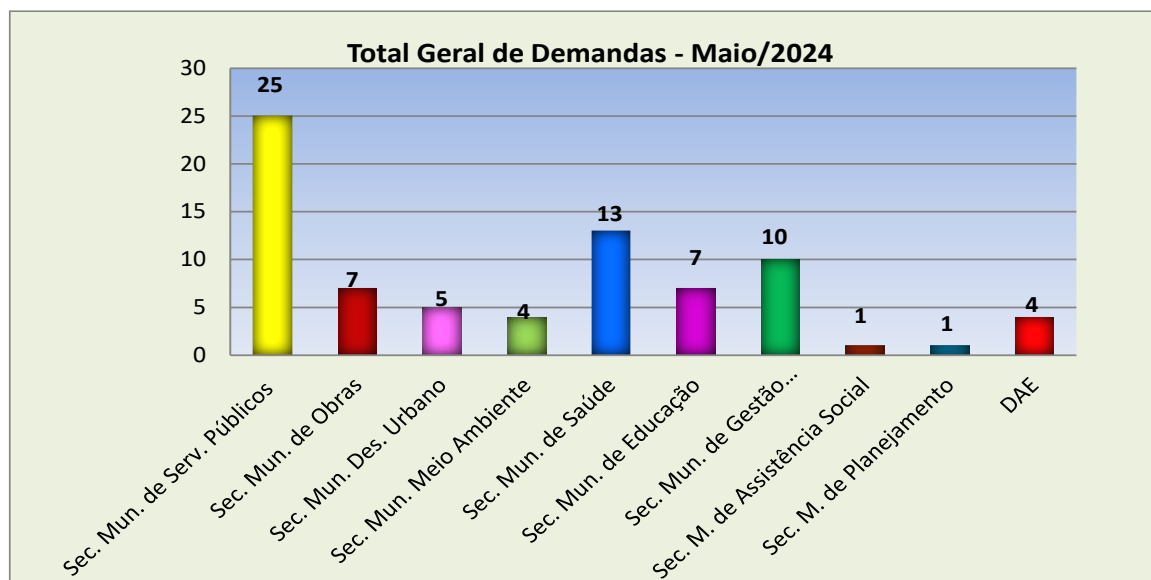


Gráfico 9 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês maio/2024

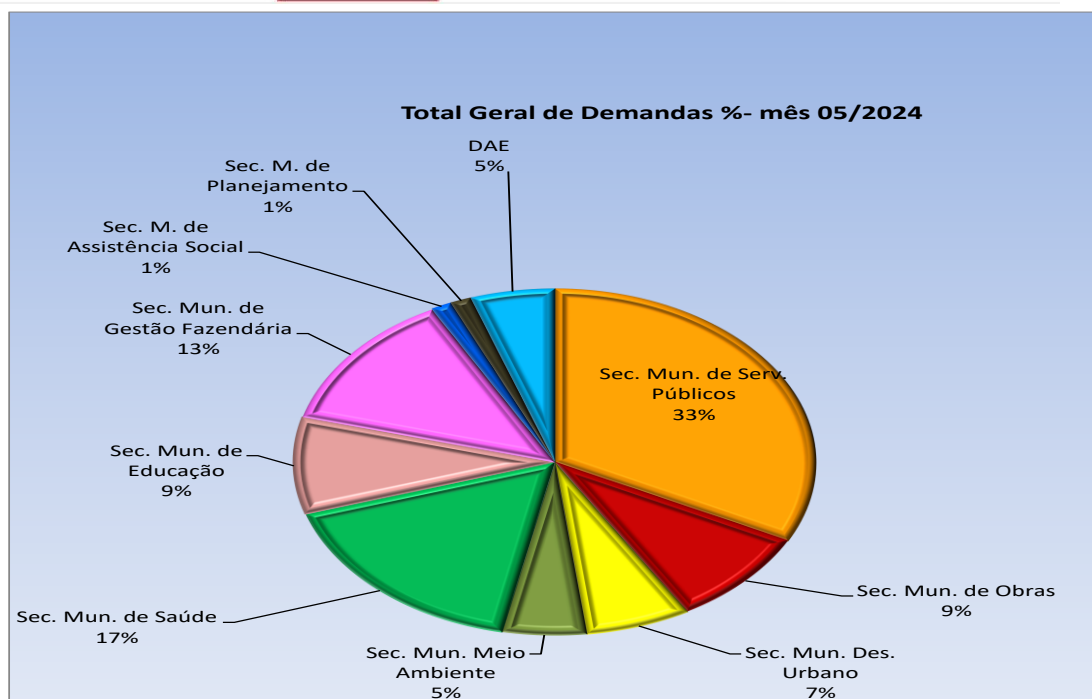


Gráfico nº 10 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem %- mês de maio/2024

9 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE JUNHO2024

As solicitações/reclamações, no mês de **junho/2024** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 467-4142, com um total geral 46 (quarenta e seis) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e pelo FALA.BR/site da Prefeitura/Plataforma - Governo Federal/CGU.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 30 de junho/2024:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS JUNHO/2024				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 06/2024	Resp/ Justificadas mês: 06/2024	Resp/ Realizadas mês: 06/2024	Total de Demandas mês: 06/2024
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	1	19	20
Sec. Mun. de Obras	0	1	0	1
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	0	1	1
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	4	4
Sec. M. de Saúde	0	2	3	5
Sec. Mun. de Educação	0	0	2	2
Sec. Mun. de Administração	0	2	3	5
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	3	3
Sec. M. De Assistência Social	0	0	3	3
DAE	0	0	2	2
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 06/2024	0	6	40	46

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de junho/2024.

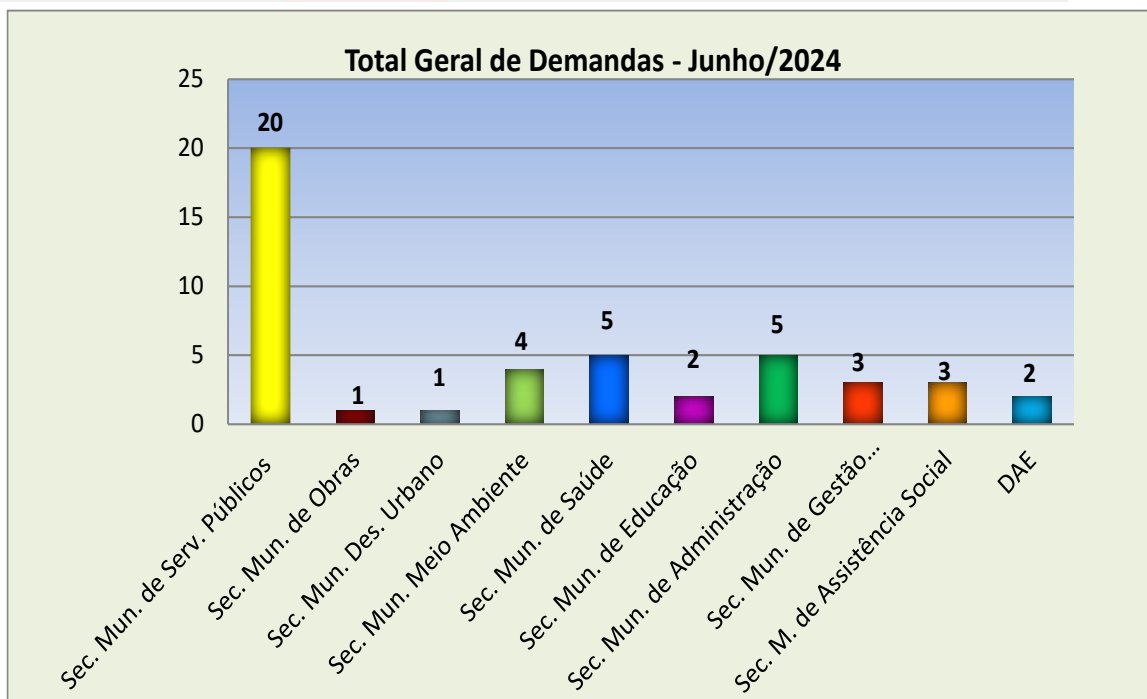


Gráfico 11 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês junho/2024.

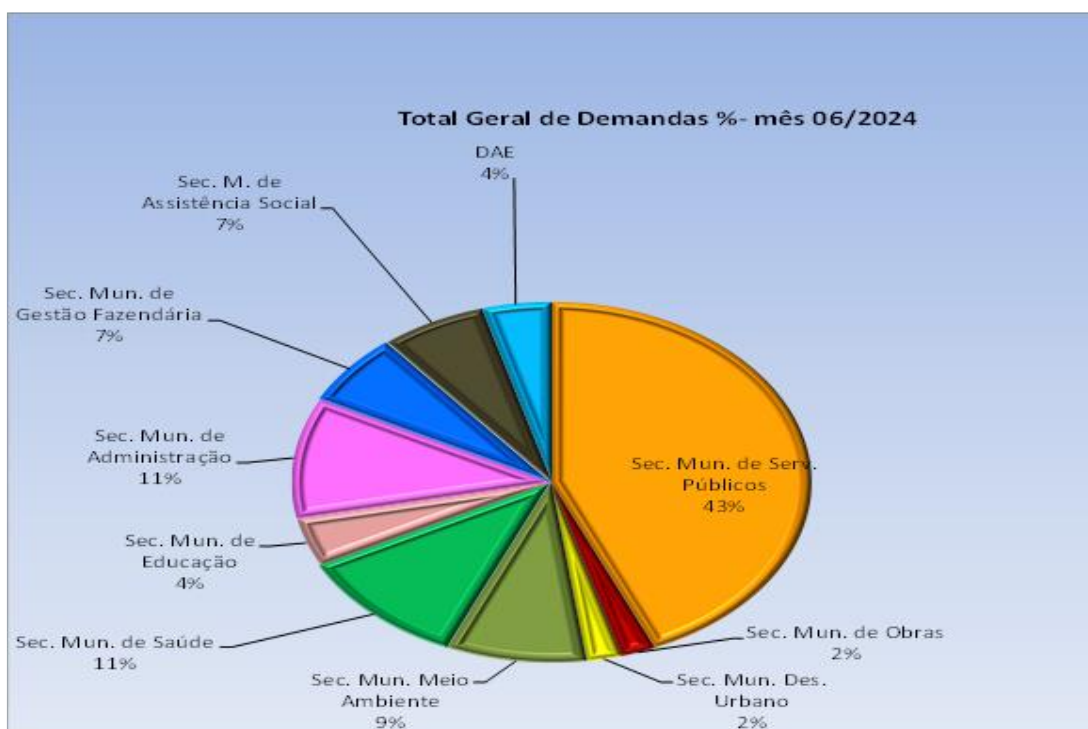


Gráfico nº 12 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem -%- mês de junho/2024

10 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE JULHO2024

As solicitações/reclamações, no mês de **julho/2024** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 467-4142, com um total geral 39 (trinta e nove) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas



modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e pelo FALA.BR/site da Prefeitura/Plataforma - Governo Federal/CGU.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 31 de julho/2024:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS JULHO/2024				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 07/2024	Resp/ Justificadas mês: 07/2024	Resp/ Realizadas mês: 07/2024	Total de Demandas mês: 07/2024
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	2	15	17
Sec. Mun. de Obras	0	1	0	1
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	2	2
Sec. M. de Saúde	0	2	5	7
Sec. Mun. de Administração	0	0	2	2
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	1	7	8
DAE	0	0	2	2
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 07/2024	0	6	33	39

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de julho/2024.

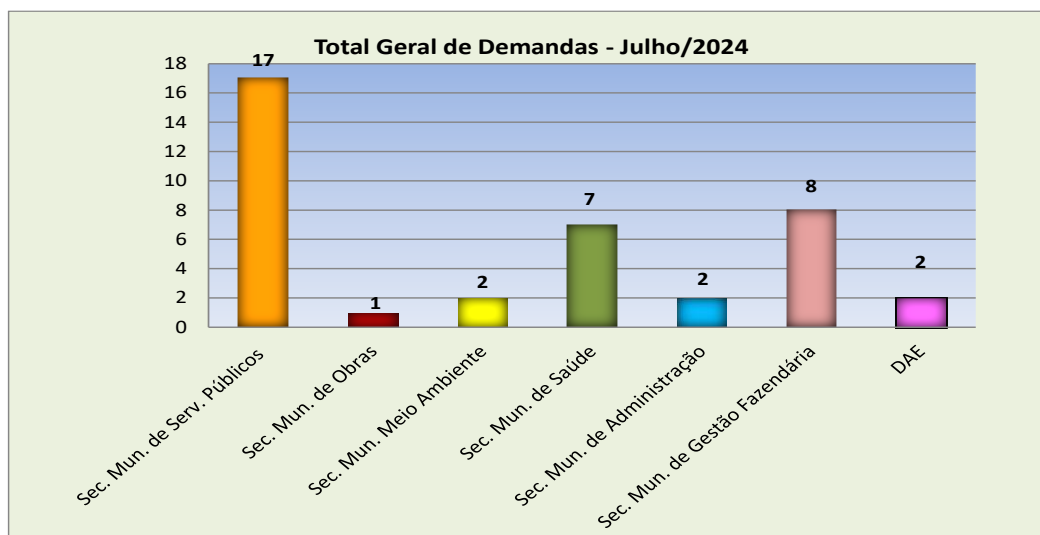


Gráfico 13

- Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês julho/2024

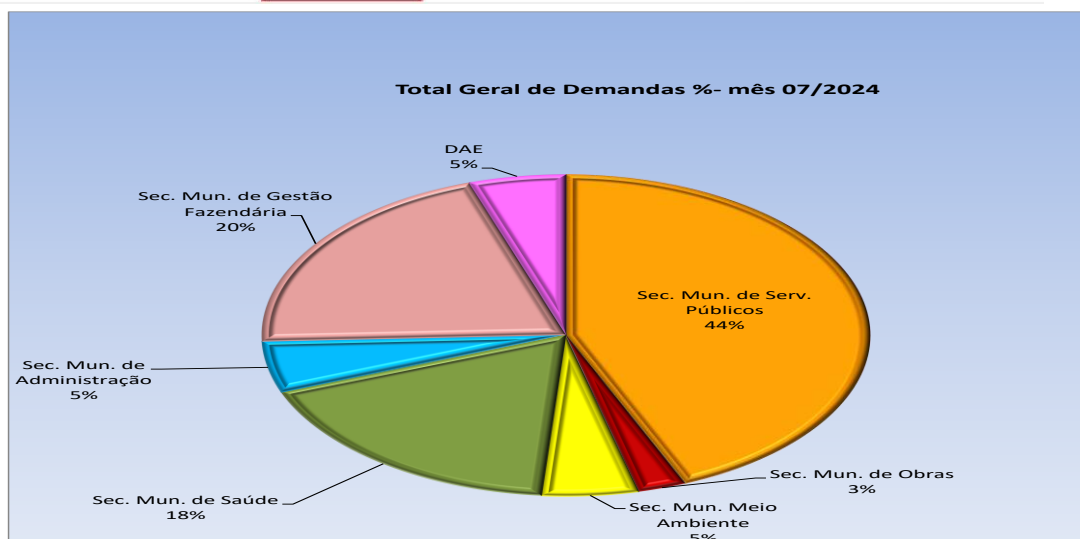


Gráfico nº 14 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em porcentagem %- mês de julho/2024

11 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE AGOSTO/2024

As solicitações/reclamações, no mês de **agosto/2024** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 467-4142, com um total geral 48 (quarenta e oito) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e pelo FALA.BR/site da Prefeitura/Plataforma - Governo Federal/CGU.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 30 de agosto/2024:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS AGOSTO/2024				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 08/2024	Resp/ Justificadas mês: 08/2024	Resp/ Realizadas mês: 08/2024	Total de Demandas mês: 08/2024
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	1	16	17
Sec. Mun. de Obras	0	2	2	4
Sec. Mun. De Desenv. Urbano	0	0	1	1
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	2	2
Sec. M. de Saúde	0	0	6	6
Sec. Mun. de Educação	0	1	2	3
Sec. Mun. de Administração	0	0	1	1
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	9	9
Sec. M. de Assistência Social	0	0	2	2
DAE	0	1	2	3
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 08/2024	0	5	43	48

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de AGOSTO/2024.

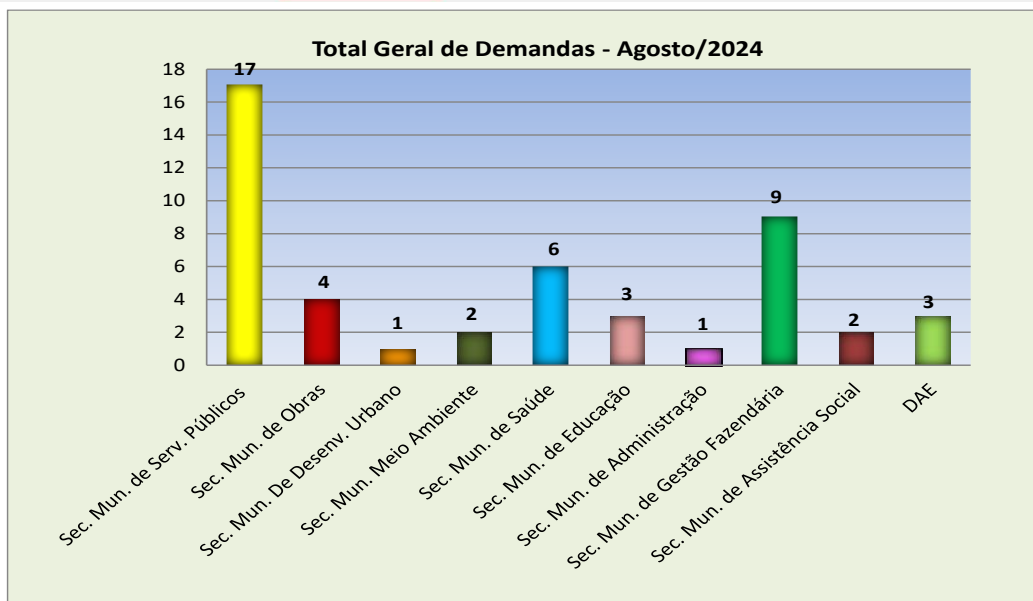


Gráfico nº

15 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem %- mês de agosto/2024

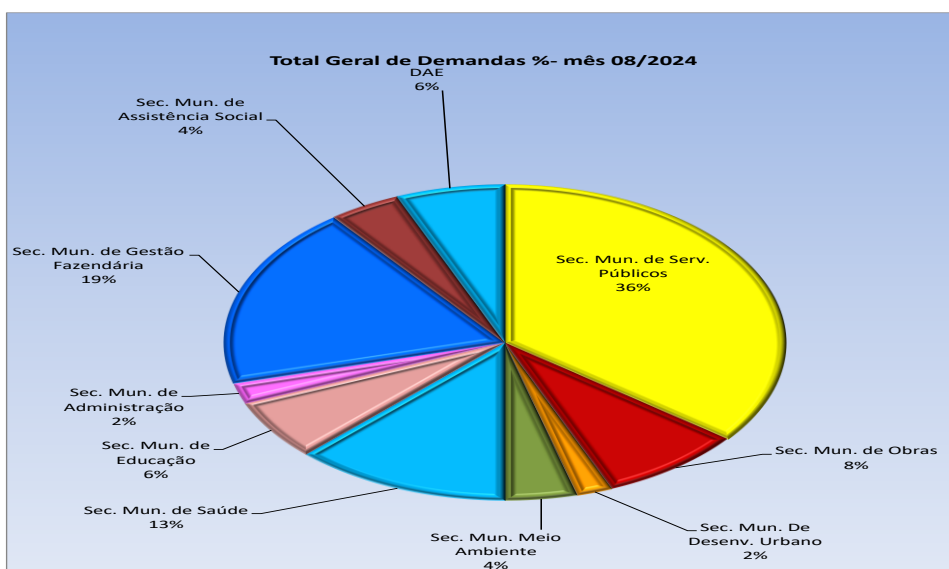


Gráfico nº 15 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem %- mês de agosto/2024

12 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE SETEMBRO/2024

As solicitações/reclamações, no mês de **setembro/2024** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 467-4142, com um total geral 40 (quarenta) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e pelo FALA.BR/site da Prefeitura/Plataforma - Governo Federal/CGU.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 30 de setembro/2024:



TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS SETEMBRO/2024				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 09/2024	Resp/ Justificadas mês: 09/2024	Resp/ Realizadas mês: 09/2024	Total de Demandas mês: 09/2024
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	2	18	20
Sec. Mun. de Obras	0	1	3	4
Sec. Mun. De Desenv. Urbano	0	0	2	2
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	2	2
Sec. M. de Saúde	0	1	1	2
Sec. Mun. de Educação	0	1	1	2
Sec. Mun. de Administração	0	0	1	1
Sec. M. de Assistência Social	0	0	2	2
DAE	0	0	5	5
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 09/2024	0	5	35	40

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de setembro/2024.

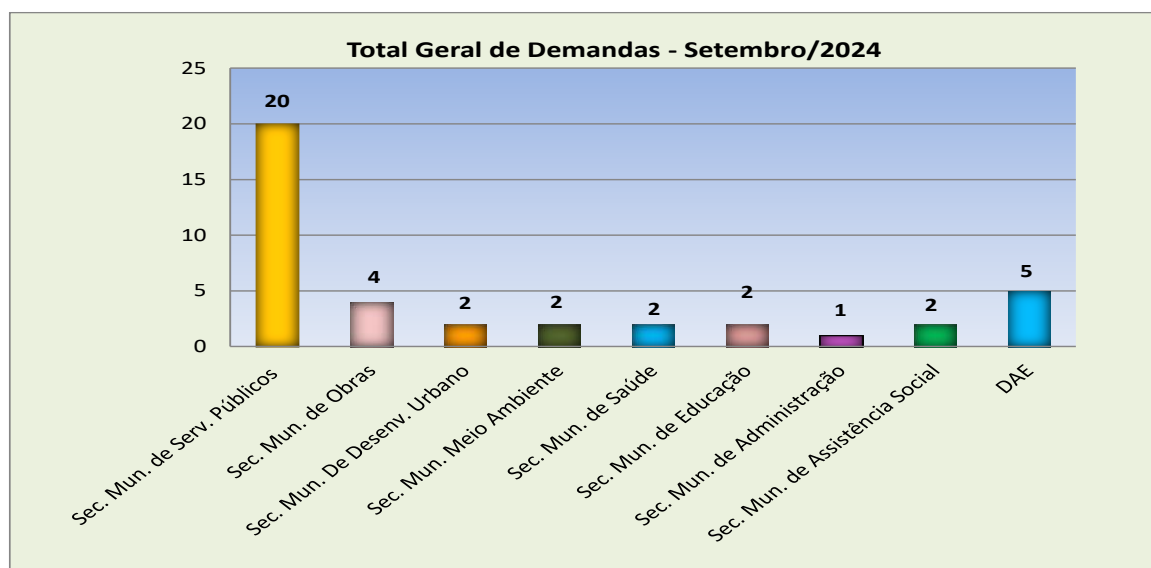


Gráfico nº 16 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem -%- mês de setembro/2024

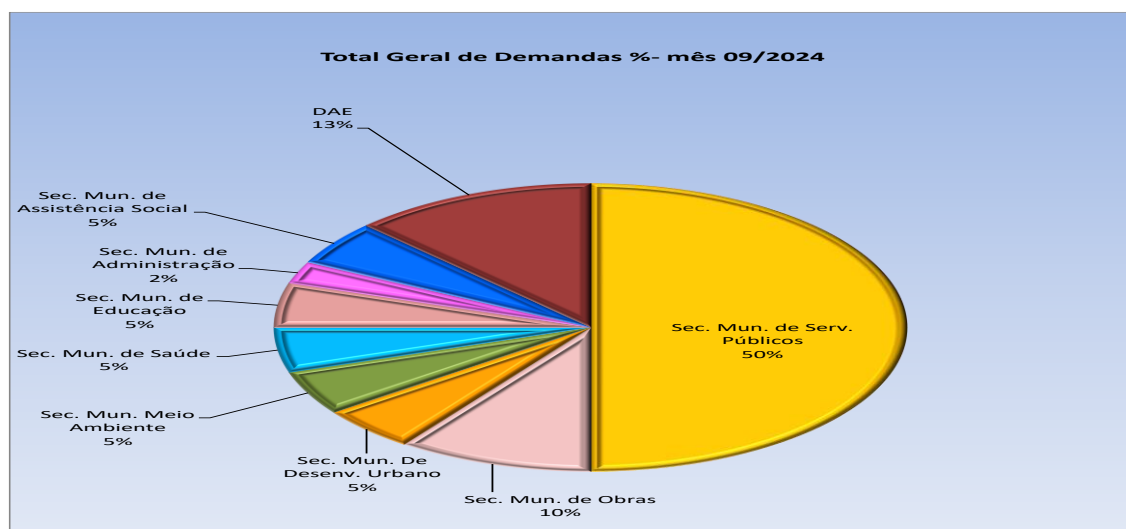


Gráfico nº 17 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem -%- mês de setembro/2024



13 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE OUTUBRO/2024

As solicitações/reclamações, no mês de **outubro/2024** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 467-4142, com um total geral 47 (quarenta e sete) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e pelo FALA.BR/site da Prefeitura/Plataforma - Governo Federal/CGU.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 31 de outubro/2024:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS OUTUBRO/2024				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 10/2024	Resp/ Justificadas mês: 10/2024	Resp/ Realizadas mês: 10/2024	Total de Demandas mês: 10/2024
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	3	17	20
Sec. Mun. de Obras	0	1	4	5
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	1	1
Sec. M. de Saúde	0	1	9	10
Sec. Mun. de Educação	0	0	3	3
Sec. Mun. de Administração	0	0	3	3
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	3	3
DAE	0	0	2	2
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 10/2024	0	5	42	47

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de outubro/2024.

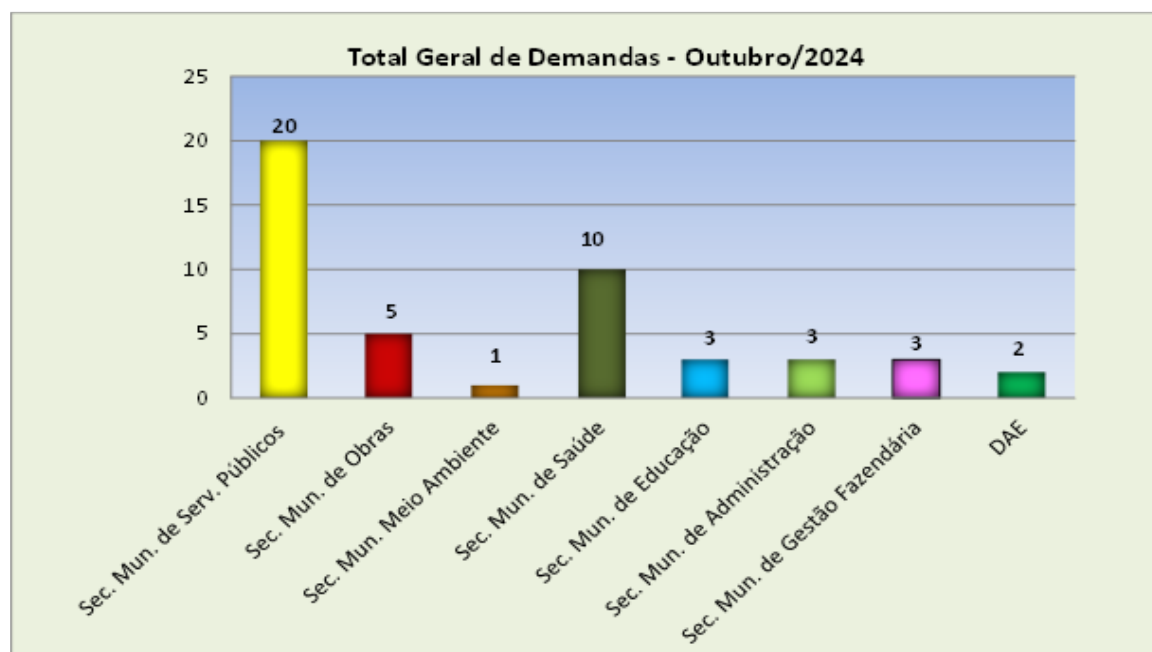


Gráfico nº 18 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem -%– mês de outubro/2024

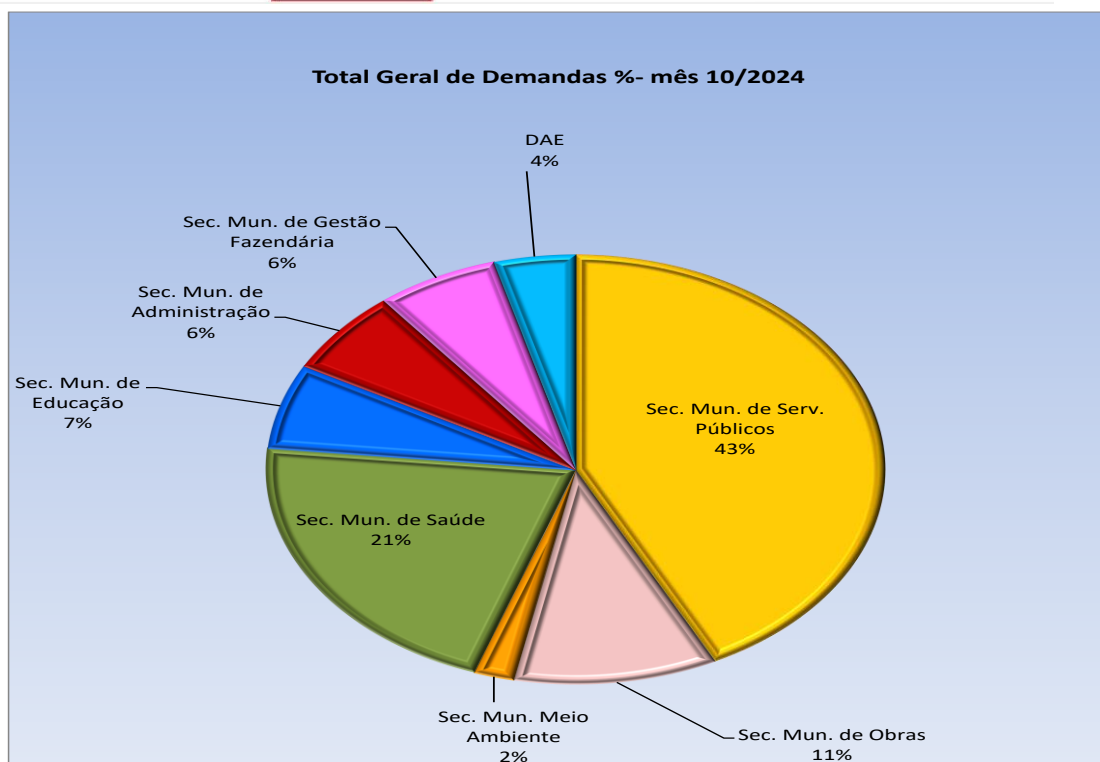


Gráfico nº 19 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem %- mês de outubro/2024

14 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE **NOVEMBRO/2024**

As solicitações/reclamações, no mês de **novembro/2024** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 467-4142, com um total geral 35 (trinta e cinco) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e pelo FALA.BR/site da Prefeitura/Plataforma - Governo Federal/CGU.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 30 de novembro/2024:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS NOVEMBRO/2024				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 11/2024	Resp/ Justificadas mês: 11/2024	Resp/ Realizadas mês: 11/2024	Total de Demandas mês: 11/2024
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	1	13	14
Sec. Mun. de Obras	0	1	0	1
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	2	2
Sec. M. de Saúde	0	1	5	6
Sec. Mun. de Educação	0	0	5	5
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	6	6
DAE	0	0	1	1
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 11/2024	0	3	32	35

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de novembro/2024.

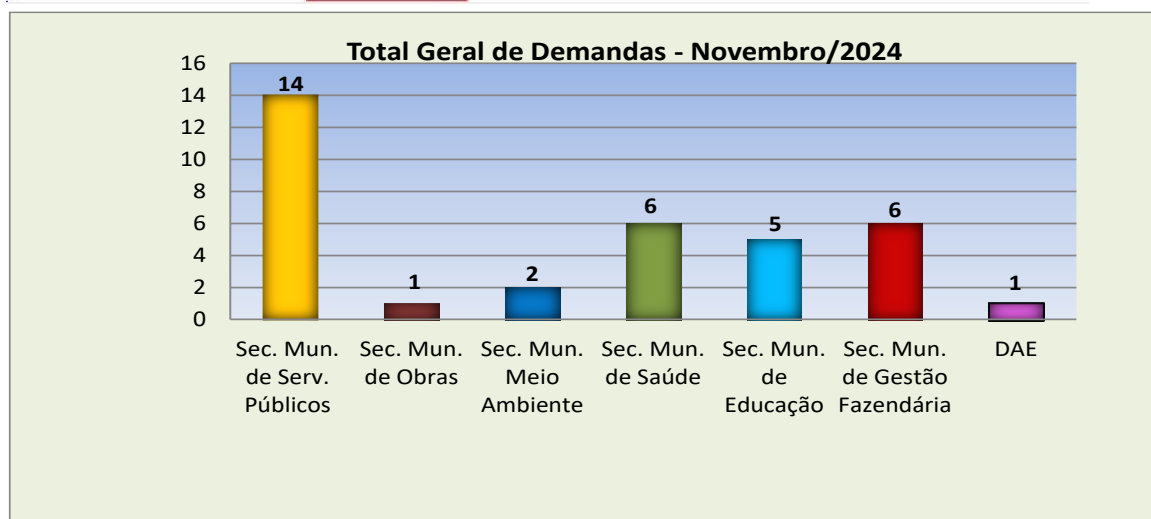


Gráfico nº 20 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em porcentagem %- mês de novembro/2024

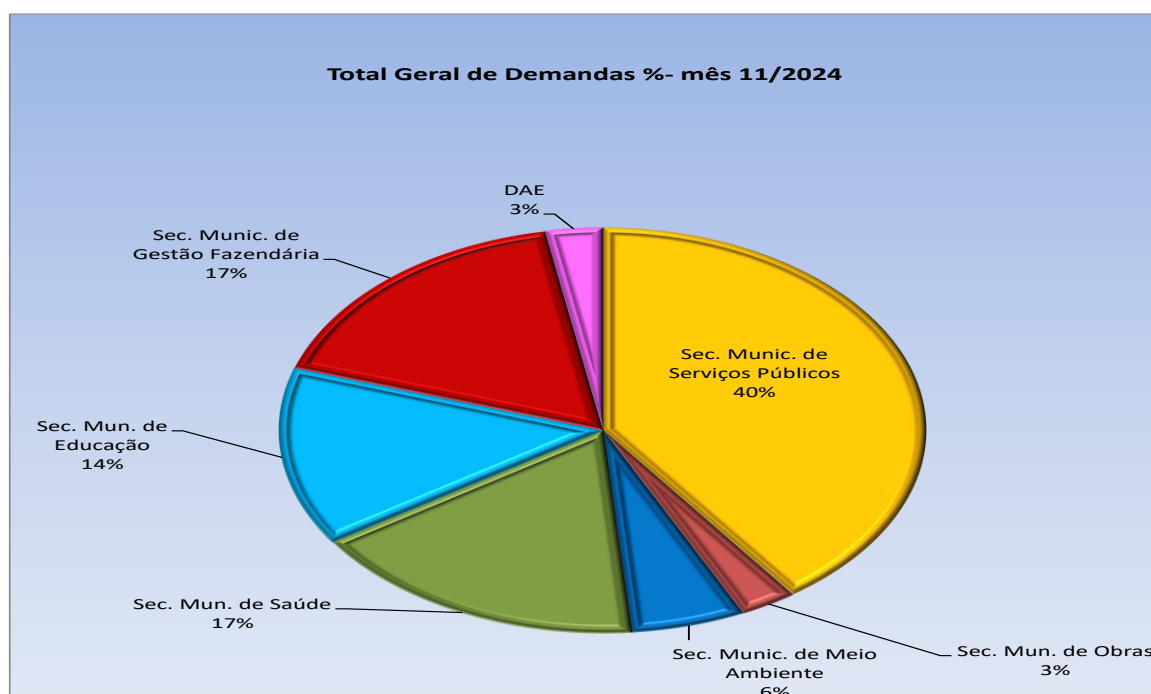


Gráfico nº 21 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em porcentagem %- mês de novembro/2024

15 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE DEZEMBRO/2024

As solicitações/reclamações, no mês de **dezembro/2024** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 467-4142, com um total geral 32 (trinta e duas) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e pelo FALA.BR/site da Prefeitura/Plataforma - Governo Federal/CGU.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 31 de dezembro/2024:



TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DEZEMBRO/2024				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 12/2024	Resp/ Justificadas mês: 12/2024	Resp/ Realizadas mês: 12/2024	Total de Demandas mês: 12/2024
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	2	13	15
Sec. Mun. de Obras	0	0	4	4
Sec. Mun. de Ambiente	0	2	0	2
Sec. M. de Saúde	0	2	5	7
Sec. Mun. de Educação	0	0	1	1
Sec. Mun. de Administração	0	1	0	1
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	1	1
DAE	0	0	1	1
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 12/2024	0	7	25	32

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de dezembro/2024.

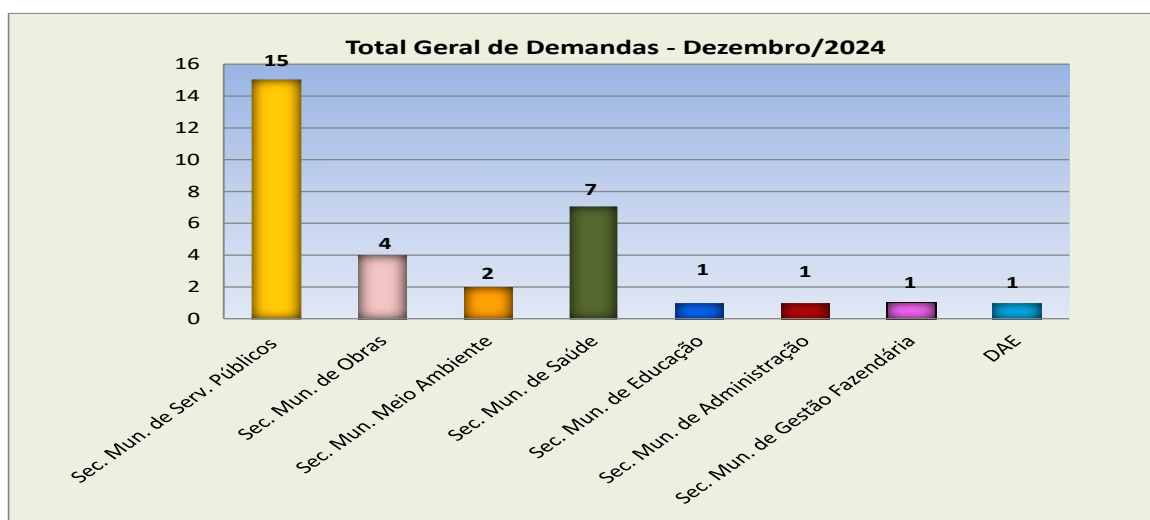


Gráfico nº 22 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em porcentagem %- mês de dezembro/2024

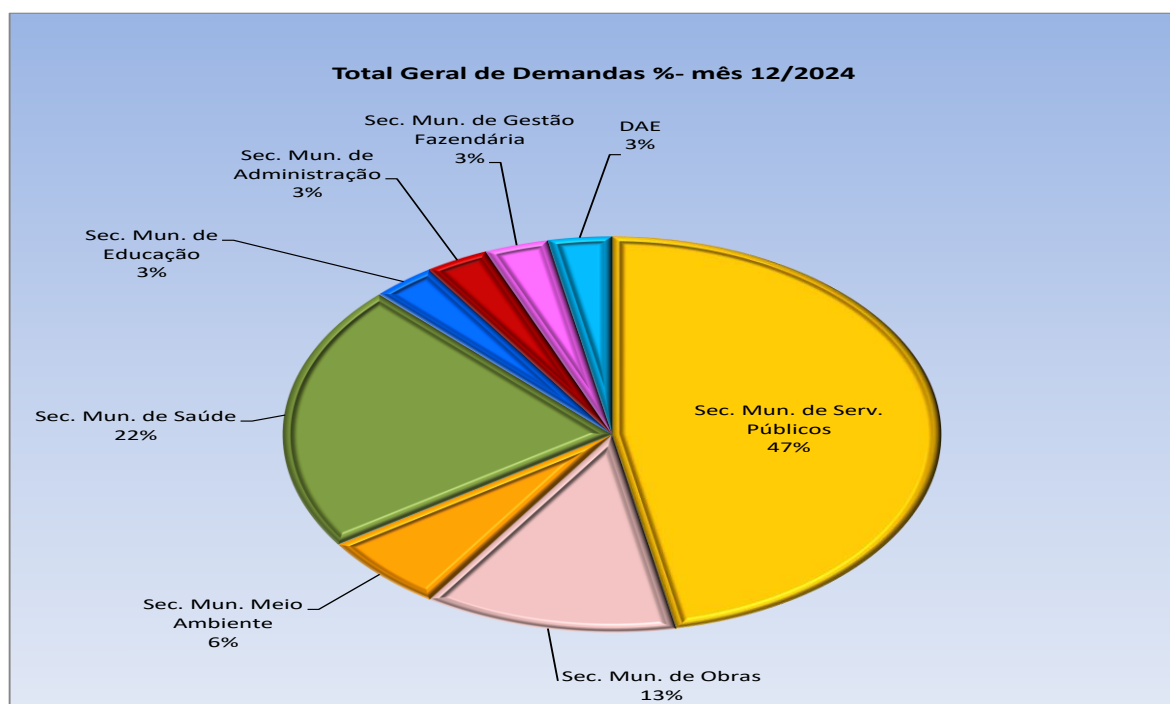


Gráfico nº 23 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em porcentagem %- mês de dezembro/2024



16 - RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTES AOS MESES DE JANEIRO A DEZEMBRO/2024.

Para a realização do relatório referente aos meses de janeiro a dezembro/2024, utilizou-se dos seguintes parâmetros:

1. Cômputo de demandas justificadas/pendentes, do último mês de análise (dezembro/2024)
2. Somatórios das respostas realizadas, dos meses de janeiro a dezembro/2024;
3. Total Geral das demandas justificadas do mês dezembro = 7 + respostas realizadas de janeiro a dezembro/24 = 578 = 585 demandas/total geral.

ATENDIMENTOS OUVIDORIA MÊS DE JANEIRO A DEZEMBRO/2024 = META DE RESPOSTAS ALCANÇADA: 98,80%				
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS JANEIRO A DEZEMBRO/2024				
Secretarias Municipais	Respostas Pendentes dezembro/2024	Respostas <u>Justificadas</u> dezembro/2024	Acumulado/Respostas Realizadas de jan a dezembro/2024	Demandas <u>justificadas</u> mês de dezembro/2024 + <u>respostas realizadas e acumuladas nos meses de janeiro a dezembro /2024</u>
Sec. M. de Serv. Públicos	0	2	243	245
Sec. M. de Obras	0	0	39	39
Sec. M. Desenv. Urbano	0	0	13	13
Sec. M. Des. Urb. Ec. E Turismo	0	0	1	1
Sec. M. Meio Ambiente	0	2	25	27
Sec. M. de Saúde	0	2	72	74
Sec. M. de Educação	0	0	53	53
Sec. M. de Administração	0	1	16	17
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	63	63
Sec. M. de Comunicação	0	0	0	0
Sec. M. de Defesa Social	0	0	3	3
Sec. M. de Assistência Social	0	0	15	15
Sec. M. de Planejamento	0	0	1	1
Sec. M. A. Estratégicos	0	0	0	0
Procuradoria Geral do Município	0	0	1	1
Controladoria Geral do Município	0	0	0	0
Gabinete do Prefeito	0	0	0	0
Gabinete do Subprefeito	0	0	0	0
Sec. M. de Governo	0	0	1	1
PREVIVAG	0	0	0	0
DAE	0	0	32	32
Ouvidoria De Outro Município	0	0	0	0
TOTAL GERAL DE DEMANDAS- meses: Janeiro a dezembro/2024	0	7	578	585

Tabela demonstrativa das demandas justificadas e realizadas, referente ao mês de dezembro/2024.

16.1 - INDICADOR DE RESULTADO: MESES: JANEIRO A DEZEMBRO/2024

- ✓ Total Justificado: = 7;
- ✓ Total realizado = 578;
- ✓ **Total Geral** de Demandas meses de janeiro a dezembro /2024 = 585;

- ✓ Indicador de resultado PDI meses: janeiro a dezembro /2024: **total de demandas realizadas 578 > 7 demandas justificadas.**

16.2 - INDICADOR DE RESULTADO META PDI/2024

- ✓ 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/2024.
- ✓ Avaliação de meta alcançada nos meses de janeiro a dezembro/2024: respostas realizadas / total de pedidos (demandas) x 100 = **578/585*100 = 98,80%** meta/PDI – meses: janeiro a dezembro/2024.

16.3 - INDEXADOR:

- ✓ Meta proposta de curto prazo: **92,49% dez/2024;**
- ✓ Meta parcial alcançada de curto prazo de janeiro a dezembro/24 = 98,80% - até 31 de dezembro/2024;
- ✓ Medida de cálculo utilizada: respostas realizadas / total de pedidos (demandas) x 100: **578/585*100 = 98,80%.**
- ✓ Fonte de dados: Relatório Estatístico emitido pela Ouvidoria Municipal.

13.4 AÇÕES - INDICADOR DE RESULTADO.

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

Até o dia 31 de dezembro/2024, foram cumpridas 100% das ações para 2024, equivalentes a: 100/12*12 (nº de meses).

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

- Foram confeccionados 10 banners de divulgação da Ouvidoria e E-SIC, que estão foram afixados em pontos de atendimento ao público e junto às Secretarias Municipais: Serviços Públicos, Gestão Fazendária, Assistência Social.

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

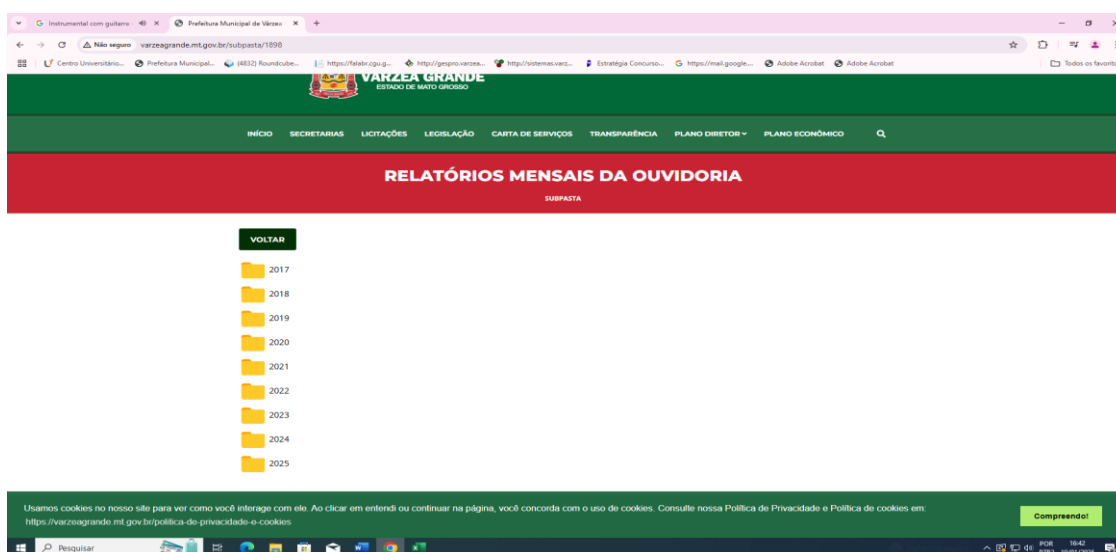
- Foi emitido e protocolado junto à Secretaria Municipal de Planejamento, o Relatório Mensal nº 23 contendo as informações do Relatório Consolidado PDI/24 nº 21 meses de janeiro a dezembro/2024.



- Foi emitido e protocolado junto ao Gabinete do Prefeito o Relatório nº 24/24 contendo todas as demandas recebidas na Ouvidoria, referente ao mês de dezembro/2024
- 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.
- 16.4.5 – Demandas recorrentes: As demandas recorrentes no exercício de 2024, se direcionaram, para as Secretarias de Serviços Públicos: Setor de Fiscalização e Iluminação; Obras: Serviço de Tapa Buracos; Saúde: reclamação de mau atendimento na Unidades Básicas de Saúde – UBS.

Medidas adotadas: Ouvidoria reencaminhou as demandas com as reclamações às Unidades Administrativas, para que essas avaliassem as falhas nos atendimentos, com posterior comprometimento referente ao atendimento das solicitações dos munícipes;

16.4.6 - Dar publicidade mensalmente, através do Site da Prefeitura/Portal Transparência/FALA.BR/Estatística, dos relatórios estatísticos gerados pela Ouvidoria: O relatório do mês de dezembro/2024 encontra-se publicado e poderá ser visualizado por meio do link: <http://www.varzeagrande.mt.gov.br/arquivos/20/1898>.



17. PESQUISA DE SATISFAÇÃO REFERENTE ÀS RESPOSTAS DAS SECRETARIAS MUNICIPAIS AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS/ CIDADÃOS – EXERCÍCIO 2024.

- Para a realização da pesquisa de satisfação dos serviços públicos, solicitados pelos cidadãos, foram utilizados registros do sistema FALA.BR, no exercício de 2024.



- O objetivo da **pesquisa** é gerar informações qualitativas sobre o atendimento às manifestações de ouvidoria (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios), direcionadas à Ouvidoria Municipal, por meio do Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.BR.
- O quantitativo foi demonstrado tendo como referencial, os cidadãos que responderam a solicitação de resposta à pesquisa de satisfação dos serviços prestados pelas secretarias municipais.
- Demonstra-se, a seguir, gráfico ilustrativo e o quadro detalhado dos resultados de respostas à pesquisa de satisfação dos serviços públicos oferecidos pelas secretarias municipais da Prefeitura Municipal de Várzea Grande /MT, aos cidadãos Varzeagrandenses.

**17.1 – Quadro demonstrativo – Pesquisa de Satisfação – FALA.BR/24.**

Órgão	Manifestação	Resposta à pesquisa	Resposta à manifestação	Atendida pela secretaria?	Resposta foi compreensiva?	Grau de satisfação	Nº Manifestação
Prefeitura - Várzea Grande/MT	Solicitação	19/12/2024 13:42:17	26/11/2024 14:40:37	Não	Muito difícil de compreender	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2024.000271-79
Prefeitura - Várzea Grande/MT	Reclamação	07/10/2024 19:36:24	12/04/2023 17:49:47	Sim	Fácil de compreender	😊 Satisfeito	00523.2023.000089-46
Prefeitura - Várzea Grande/MT	Solicitação	20/09/2024 15:48:31	17/02/2023 11:37:38	Não	Fácil de compreender	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2023.000026-62
Prefeitura - Várzea Grande/MT	Solicitação	13/09/2024 15:19:12	12/09/2024 17:50:44	Parcialmente Atendida	Regular	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2024.000230-09
Prefeitura - Várzea Grande/MT	Solicitação	23/07/2024 11:56:45	20/01/2023 09:38:25	Não	Regular	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2022.000481-13
Prefeitura - Várzea Grande/MT	Solicitação	11/06/2024 17:31:24	10/06/2024 16:43:14	Parcialmente Atendida	Regular	😊 Regular	00523.2024.000156-77
Prefeitura - Várzea Grande/MT	Reclamação	14/05/2024 15:05:08	14/05/2024 12:14:17	Não	Fácil de compreender	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2024.000132-08
Prefeitura - Várzea Grande/MT	Solicitação	11/04/2024 08:45:37	10/04/2024 15:51:18	Não	Regular	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2024.000108-70
Prefeitura - Várzea Grande/MT	Reclamação	27/03/2024 19:32:34	13/03/2024 17:06:10	Não	Muito fácil de compreender	☹️ insatisfeito	00523.2024.000074-96
Prefeitura - Várzea Grande/MT	Solicitação	11/03/2024 16:40:44	01/03/2024 16:17:30	Não	Muito fácil de compreender	☹️ Insatisfeito	00523.2024.000052-80



Prefeitura - Várzea Grande/MT	Reclamação	08/02/2024 10:09:54	30/11/2023 15:19:13	Não	Muito difícil de compreender	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2023.000421-09
Prefeitura - Várzea Grande/MT	Reclamação	08/02/2024 10:09:51	07/12/2023 17:40:55	Não	Muito difícil de compreender	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2023.000421-09
Prefeitura - Várzea Grande/MT	Reclamação	07/02/2024 11:09:02	01/06/2023 11:09:20	Não	Fácil de compreender	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2021.000102-03
Prefeitura - Várzea Grande/MT	Reclamação	31/01/2024 11:03:41	13/06/2022 11:50:39	Sim	Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	00523.2022.000212-66
Prefeitura - Várzea Grande/MT	Solicitação	05/01/2024 13:47:36	05/01/2024 11:54:59	Sim	Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	00523.2024.000005-64
Prefeitura - Várzea Grande/MT	Reclamação	05/01/2024 09:32:14	07/05/2021 15:32:22	Sim	Fácil de compreender	😊 Satisfeito	00523.2021.000138-06

Quadro demonstrativo – FALA.BR - pesquisa de satisfação respondidas pelos cidadãos, com referência aos atendimentos das secretarias– Exercício 2024.

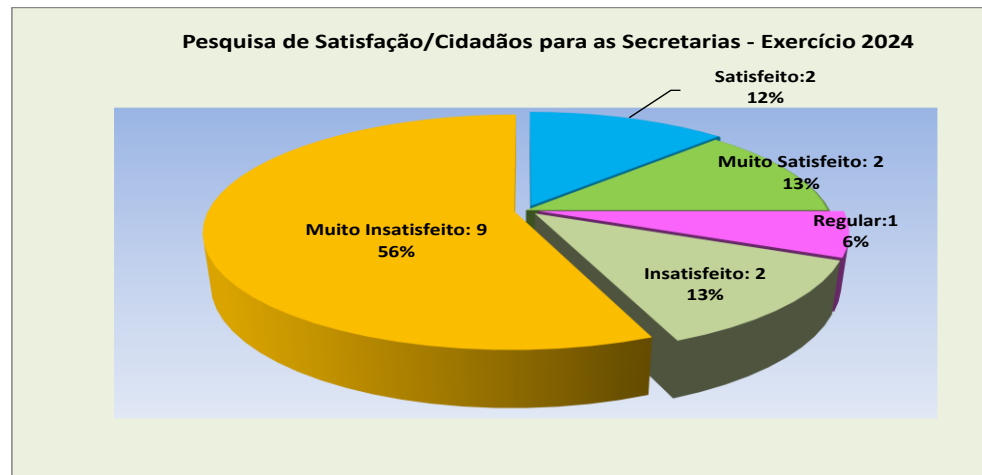


Gráfico Ilustrativo nº 24 – Sistema FALA.BR – Pesquisa de Satisfação - Exercício 2024.



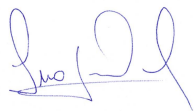
18 – ANÁLISE CONCLUSIVA

Os resultados acima indicam que está sendo cumprida a meta estabelecida pelo PDI/2024 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, demonstrando efeitos positivos em relação às solicitações demandadas pelos cidadãos Várzea-grandenses junto ao poder público municipal.

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 2024**, 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.

Várzea Grande, 13 de janeiro de 2025.



Ivanilde Nogueira Ramos Vaz
Ouvidora/CGM



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.

Responsável pelo relatório:

Ivanilde Nogueira Ramos Vaz

Ouvidora/CGM

Prefeitura Municipal de Várzea Grande/MT.