



PREFEITURA MUNICIPAL DE
VÁRZEA GRANDE
Mais por Você. Mais por Várzea Grande.



OUVIDORIA
CIDADÃ

Reclamação, denúncia, sugestão, crítica e elogio.

RELATÓRIO DE GESTÃO - PDI / 2023

JANEIRO A DEZEMBRO/2023

VÁRZEA GRANDE – MT

2023



Relatório Técnico PDI nº: 23/2023 – Demandas Ouvidoria referente aos meses de janeiro a dezembro/23.

Assunto: Demonstrativos das atividades executadas na Ouvidoria Municipal referente aos meses de janeiro a dezembro/23, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo.

1. 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.

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).

1 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE JANEIRO/2023.

As solicitações/reclamações, no mês de **janeiro/2023** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800467-4142, com um total geral de 106 (cento 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 31 de janeiro/2023:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE JANEIRO/2023				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 01/23	Resp/ Justificadas mês: 01/23	Resp/ Realizadas mês: 01/23	Total de Demandas mês: 01/23
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	16	43	59
Sec. Mun. de Obras	0	9	0	9
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	2	3	5
Sec. M. DE Saúde	0	1	16	17
Sec. Mun. de Educação	0	0	2	2
Sec. M. de Administração	0	0	3	3
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	1	6	7
Sec. M. de Defesa Social	0	0	3	3
Sec. M. de Assistência Social	0	0	1	1
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 01/23	0	29	77	106

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de janeiro/2023.

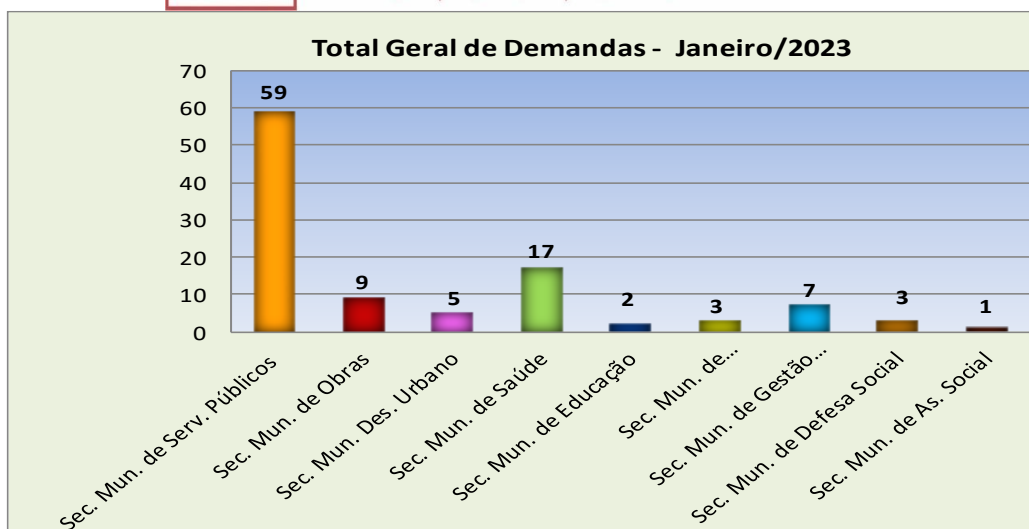


Gráfico 1 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês janeiro/23

2 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE FEVEREIRO/2023.

As solicitações/reclamações, no mês de fevereiro/23 foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800467-4142, com um total geral de 122 (cento e vinte 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 28 de fevereiro/2023:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE FEVEREIRO/2023				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 02/23	Resp/ Justificadas mês: 02/23	Resp/ Realizadas mês: 02/23	Total de Demandas mês: 02/23
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	17	38	55
Sec. Mun. de Obras	0	2	14	16
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	1	5	6
Sec. Mun. de Ambiente	0	3	10	13
Sec. M. de Saúde	0	3	9	12
Sec. Mun. de Educação	0	0	6	6
Sec. M. de Administração	0	3	0	3
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	1	4	5
Sec. M. de Defesa Social	0	0	2	2
Sec. M. de Assistência Social	0	0	2	2
Sec. M. de Governo	0	1	1	2
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 02/23	0	31	91	122

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de fevereiro/2023.

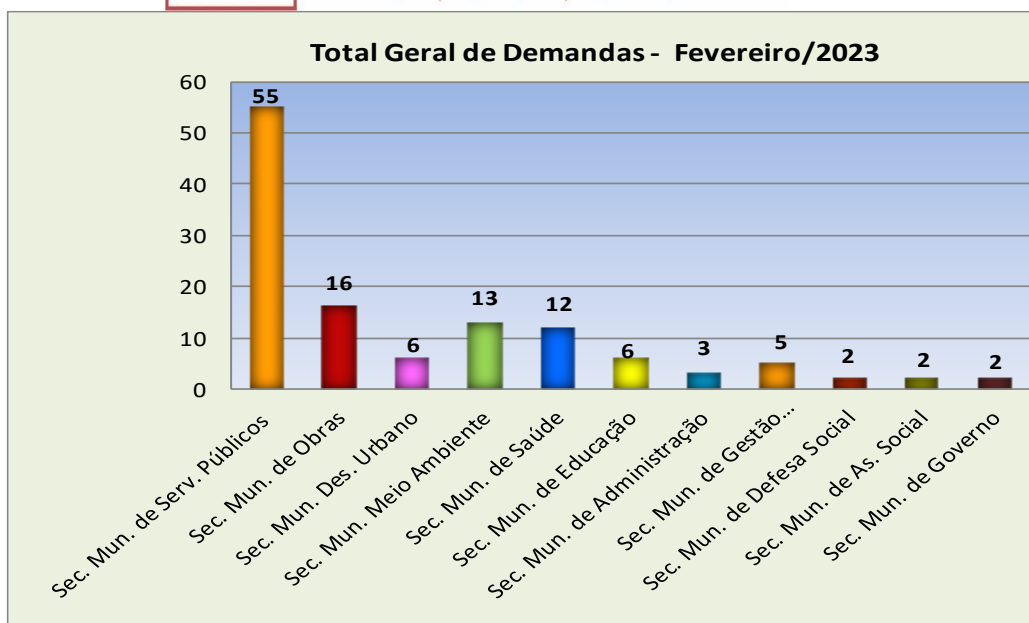


Gráfico 2 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês fevereiro/23

3 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE MARÇO/2023.

As solicitações/reclamações, no mês de **março/2023** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800467-4142, com um total geral de 144 (cento e quarenta e quatro) 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/2023:



TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE MARÇO/2023				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 03/23	Resp/ Justificadas mês: 03/23	Resp/ Realizadas mês: 03/23	Total de Demandas mês: 03/23
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	19	48	67
Sec. Mun. de Obras	0	6	21	27
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	1	1	2
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	9	9
Sec. M. de Saúde	0	5	1	6
Sec. Mun. de Educação	0	0	8	8
Sec. M. de Administração	0	1	4	5
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	8	8
Sec. M. de Defesa Social	0	1	0	1
Sec. M. de Assistência Social	0	1	0	1
Sec. M. de Governo	0	1	3	4
Procuradoria Geral do Munic.	0	0	1	1
Ouvidoras Externas	0	0	5	5
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 03/23	0	35	109	144

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de março/2023.

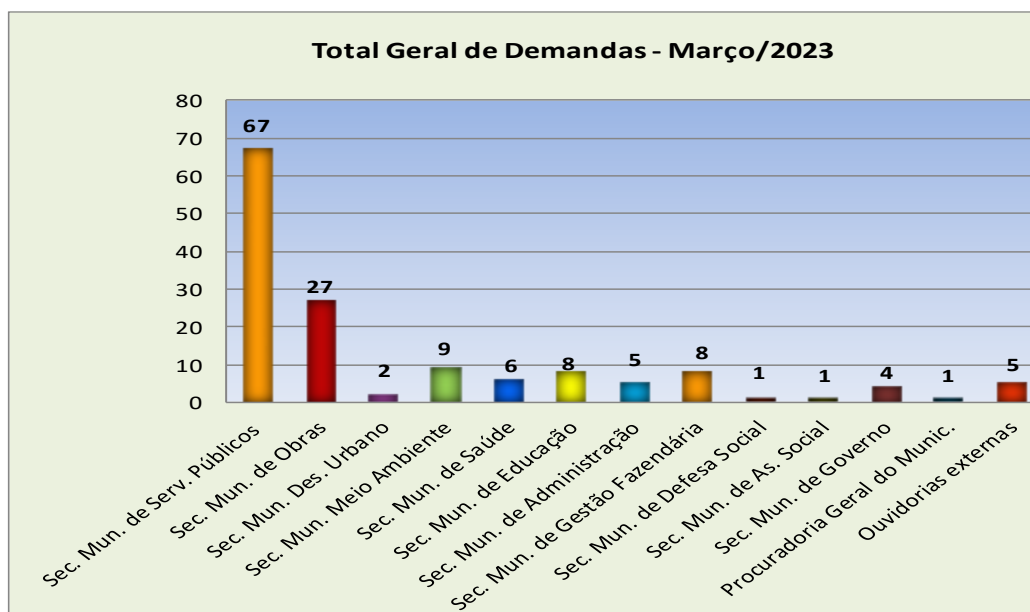


Gráfico 3 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês março/23

4. RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE ABRIL/2023.

As solicitações/reclamações, no mês de **abril/2023** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800467-4142, com um total geral de 105 (cento 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 abril/2023:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE ABRIL/2023				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 04/23	Resp/ Justificadas mês: 04/23	Resp/ Realizadas mês: 04/23	Total de Demandas mês: 04/23
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	16	44	60
Sec. Mun. de Obras	0	2	12	14
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	2	0	2
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	2	2
Sec. M. de Saúde	0	2	7	9
Sec. Mun. de Educação	0	1	3	4
Sec. M. de Administração	0	0	4	4
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	3	3
Sec. M. de Defesa Social	0	0	1	1
Sec. M. de Assistência Social	0	1	3	4
Sec. M. de Governo	0	0	1	1
Procuradoria Geral do Munic.	0	0	1	1
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 04/23	0	24	81	105

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de abril/2023

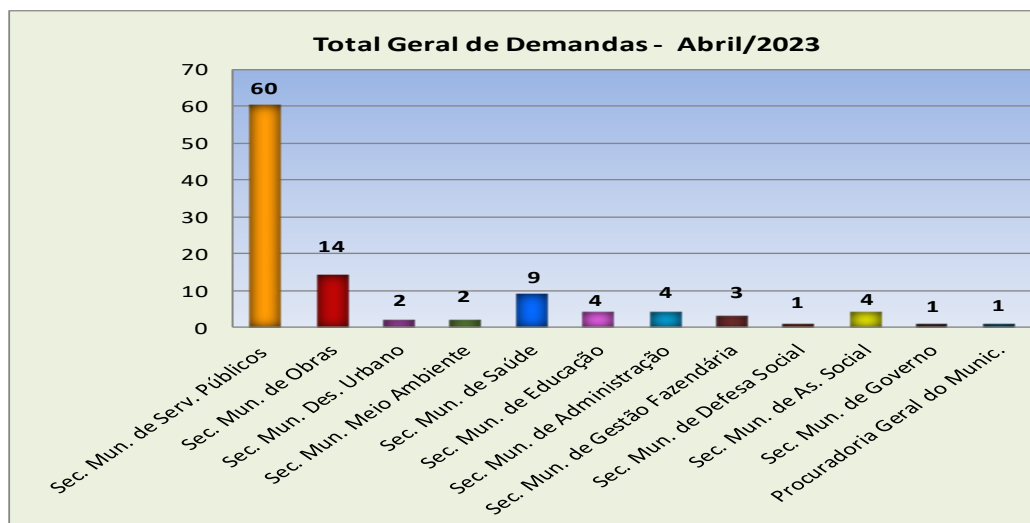


Gráfico 4 Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês abril/23

5. RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE MAIO/2023.

As solicitações/reclamações, no mês de **maio/2023** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800467-4142, com um total geral de 72 (setenta 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 maio/2023:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE MAIO/2023				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 05/23	Resp/ Justificadas mês: 05/23	Resp/ Realizadas mês: 05/23	Total de Demandas mês: 05/23
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	9	23	32
Sec. Mun. de Obras	0	0	15	15
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	4	0	4
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	2	2
Sec. M. de Saúde	0	2	4	6
Sec. Mun. de Educação	0	1	1	2
Sec. M. de Administração	0	3	0	3
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	1	3	4
Sec. M. de Assistência Social	0	1	0	1
Controladoria Geral do Município	0	0	1	1
Procuradoria Geral do Munic.	0	0	1	1
DAE	0	0	1	1
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 05/23	0	21	51	72

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de maio/2023

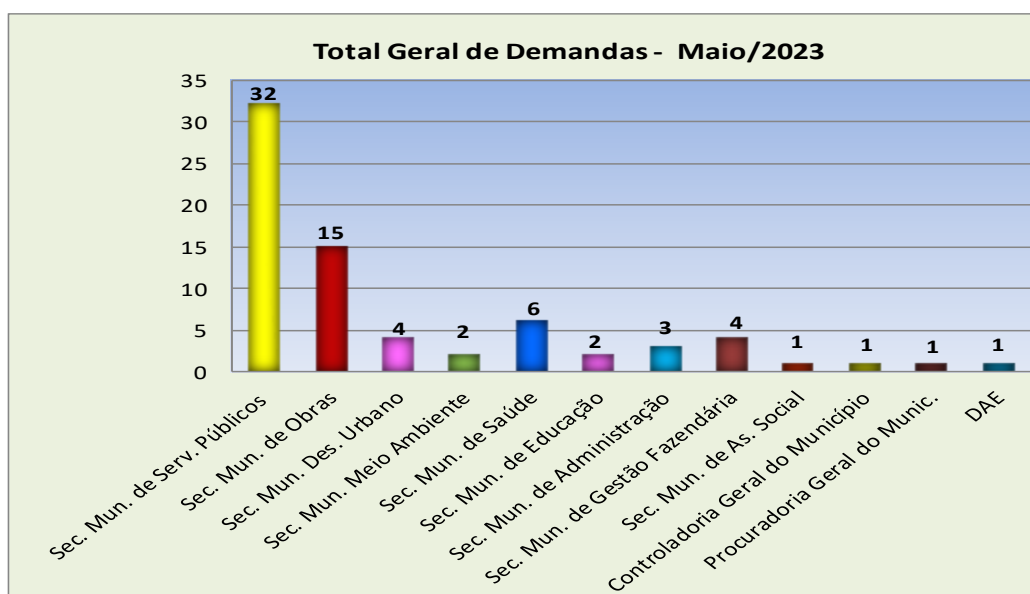


Gráfico 5 Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês maio/23

6 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE JUNHO/2023.

As solicitações/reclamações, no mês de **junho/2023** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800467-4142, com um total geral de



51 (cinquenta e uma) 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/2023:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE JUNHO/2023				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 06/23	Resp/ Justificadas mês: 06/23	Resp/ Realizadas mês: 06/23	Total de Demandas mês: 06/23
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	4	21	25
Sec. Mun. de Obras	0	0	1	1
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	1	4	5
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	7	7
Sec. M. de Saúde	0	1	3	4
Sec. Mun. de Educação	0	1	2	3
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	1	1
Sec. M. de Assistência Social	0	0	2	2
Procuradoria Geral do Munic	0	0	3	3
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 06/23	0	7	44	51

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de junho/23

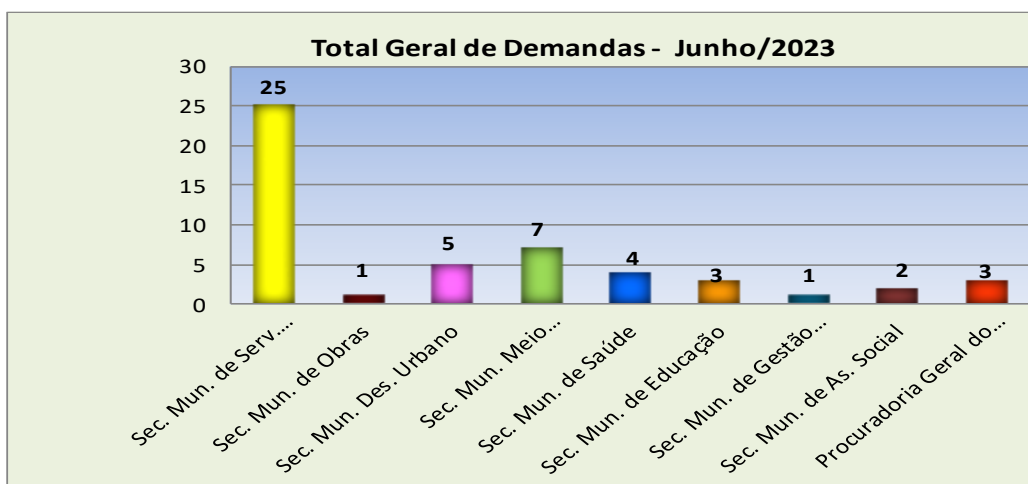


Gráfico 6 Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês junho/23

7 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE JULHO/2023.

As solicitações/reclamações, no mês de **julho/2023** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800467-4142, com um total geral de



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 julho/2023:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE JULHO/2023				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 07/23	Resp/ Justificadas mês: 07/23	Resp/ Realizadas mês: 07/23	Total de Demandas mês: 07/23
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	6	30	36
Sec. Mun. de Obras	0	3	2	5
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	2	1	3
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	5	5
Sec. M. de Saúde	0	0	8	8
Sec. Mun. de Educação	0	2	7	9
Sec. Mun. de Administração	0	2	5	7
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	3	11	14
Sec. M. de Des. Urb. Tecn. Turismo	0	0	1	1
Procuradoria Geral do Munic.	0	0	3	3
DAE	0	0	2	2
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 07/23	0	18	75	93

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de julho/23

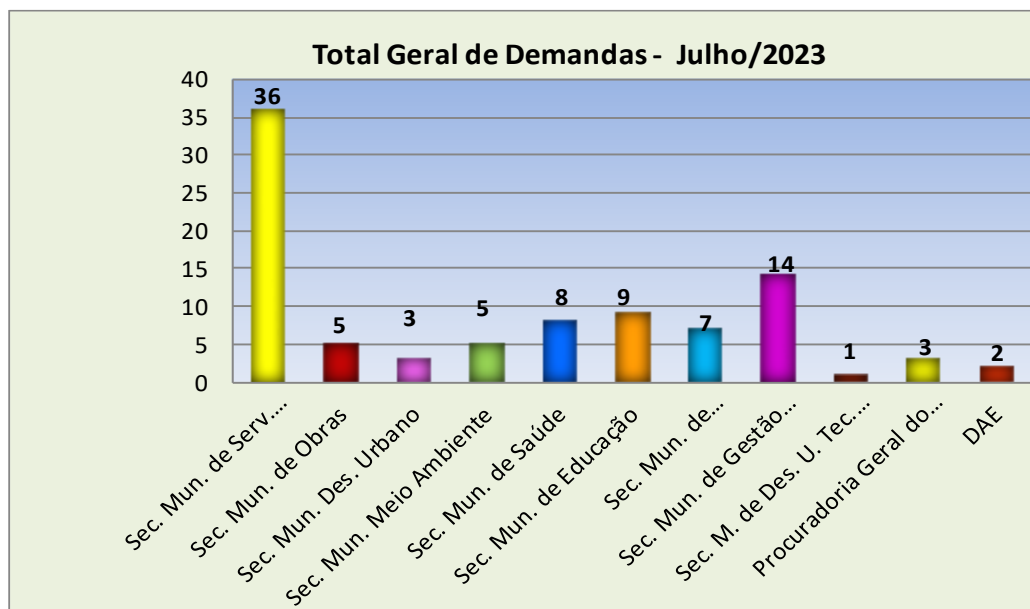


Gráfico nº 7 Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês julho/23



8 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE AGOSTO/2023.

As solicitações/reclamações, no mês de **agosto/2023** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800467-4142, com um total geral de 96 (noventa 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 31 de agosto/2023:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE AGOSTO/2023				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 08/23	Resp/ Justificadas mês: 08/23	Resp/ Realizadas mês: 08/23	Total de Demandas mês: 08/23
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	5	21	26
Sec. Mun. de Obras	0	2	8	10
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	0	4	4
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	10	10
Sec. M. de Saúde	0	0	12	12
Sec. Mun. de Educação	0	6	3	9
Sec. Mun. de Administração	0	1	5	6
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	9	9
Sec. M. de Assistência Social	0	0	2	2
Sec. M. de Des. Urb. Tecn. Turis	0	0	1	1
Procuradoria Geral do Munic.	0	0	3	3
Controladoria Geral do Municí	0	0	1	1
DAE	0	0	3	3
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 08/23	0	14	82	96

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de agosto/23

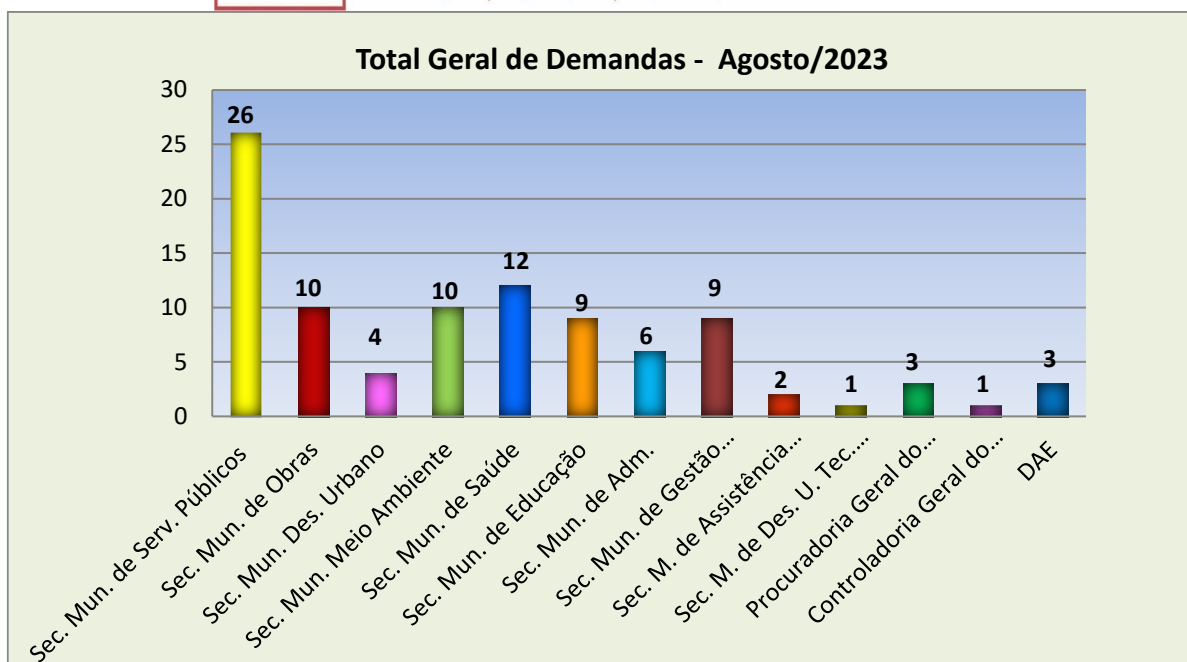


Gráfico nº 8 Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês agosto/23

9 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE SETEMBRO/2023.

As solicitações/reclamações, no mês de **setembro/2023** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800467-4142, com um total geral de 56 (cinquenta 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 setembro/2023:



TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE SETEMBRO/2023				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 09/23	Resp/ Justificadas mês: 09/23	Resp/ Realizadas mês: 09/23	Total de Demandas mês: 09/23
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	2	17	19
Sec. Mun. de Obras	0	0	5	5
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	1	2	3
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	6	6
Sec. M. de Saúde	0	0	3	3
Sec. Mun. de Educação	0	0	10	10
Sec. Mun. de Administração	0	1	2	3
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	2	2
Procuradoria Geral do Munic.	0	2	1	3
DAE	0	0	2	2
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 09/23	0	6	50	56

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de setembro/23

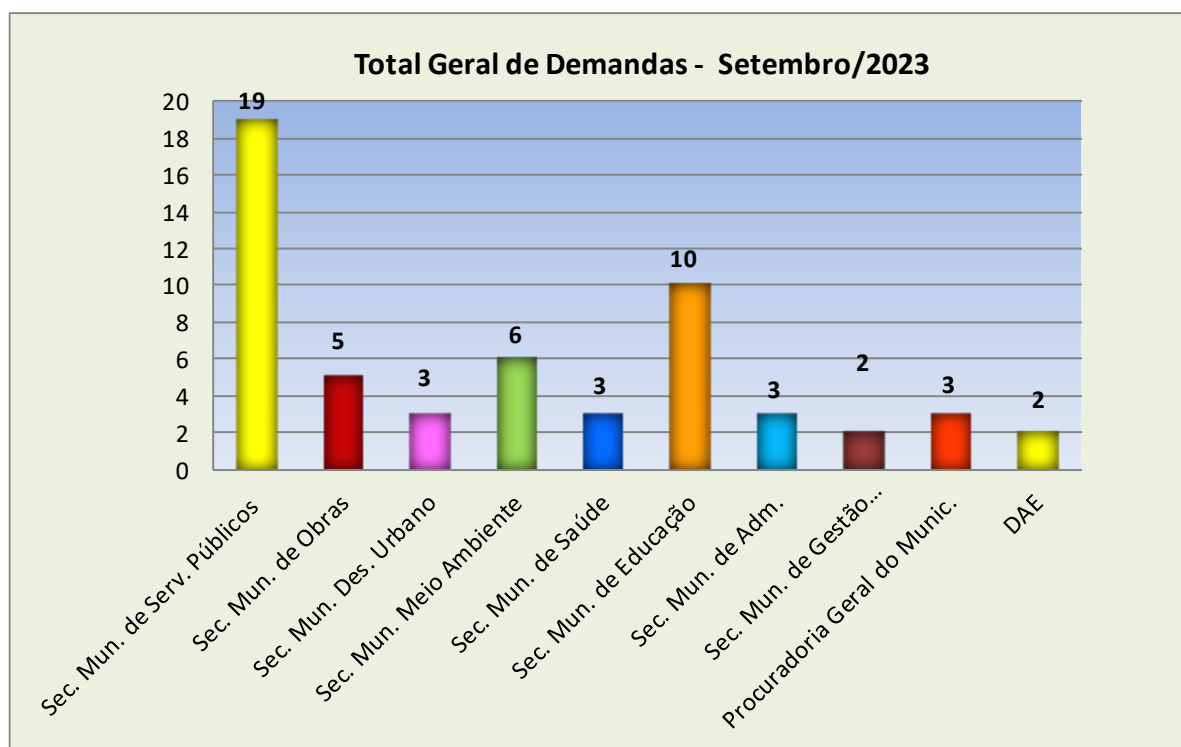


Gráfico nº 9 Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês setembro/23

10 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE OUTUBRO/2023.

As solicitações/reclamações, no mês de **outubro/2023** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800467-4142, com um total geral de 64 (sessenta e quatro) 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/2023:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE OUTUBRO/2023				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 10/23	Resp/ Justificadas mês: 10/23	Resp/ Realizadas mês: 10/23	Total de Demandas mês: 10/23
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	7	19	26
Sec. Mun. de Obras	0	1	0	1
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	0	2	2
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	4	4
Sec. M. de Saúde	0	3	4	7
Sec. Mun. de Educação	0	0	8	8
Sec. Mun. de Administração	0	1	0	1
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	2	5	7
Sec. M. de Assistência Social	0	0	1	1
Procuradoria Geral do Munic.	0	1	2	3
DAE	0	0	4	4
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 10/23	0	15	49	64

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de outubro/23

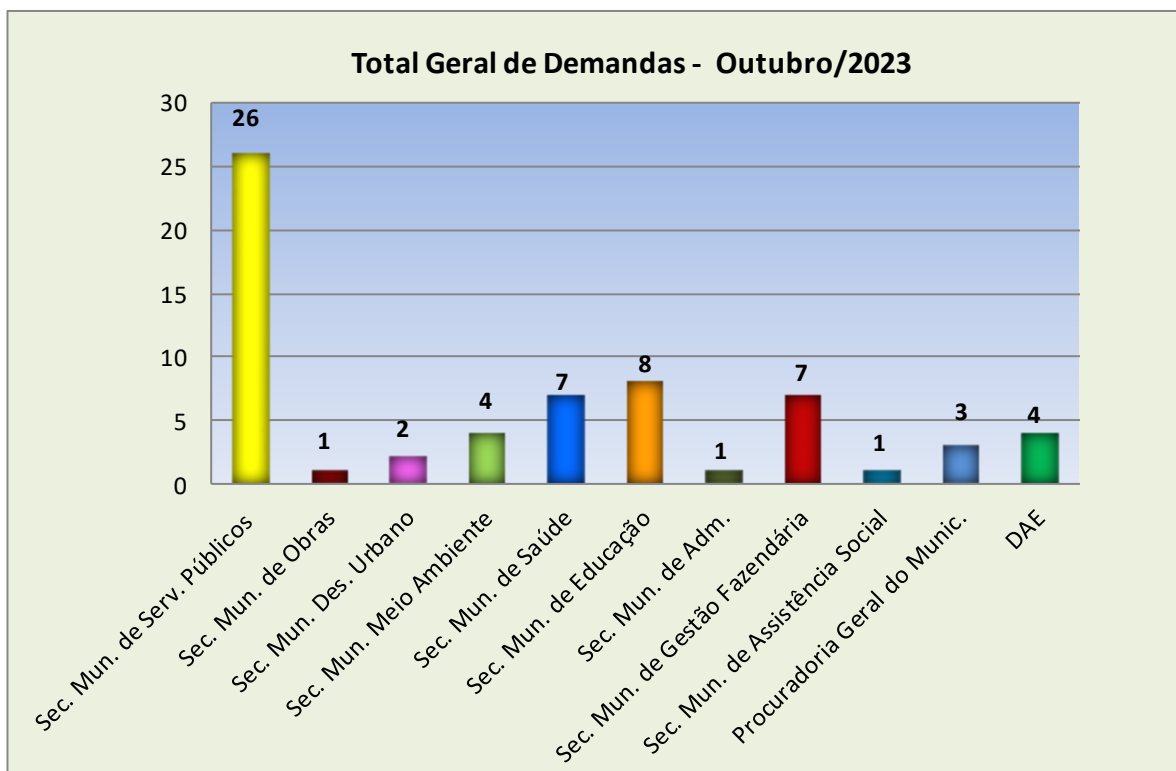


Gráfico nº 10 Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês outubro/23



11 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE NOVEMBRO/2023.

As solicitações/reclamações, no mês de **novembro/2023** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800467-4142, com um total geral de 38 (trinta 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 novembro/2023:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE NOVEMBRO/2023				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 11/23	Resp/ Justificadas mês: 11/23	Resp/ Realizadas mês: 11/23	Total de Demandas mês: 11/23
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	4	17	21
Sec. Mun. de Obras	0	3	0	3
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	0	3	3
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	1	1
Sec. M. de Saúde	0	0	1	1
Sec. Mun. de Educação	0	1	2	3
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	1	1
Sec. M. de Assistência Social	0	0	1	1
Procuradoria Geral do Município	0	1	0	1
Controladoria Geral do Município	0	0	1	1
DAE	0	0	2	2
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 11/23	0	9	29	38

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de novembro/23

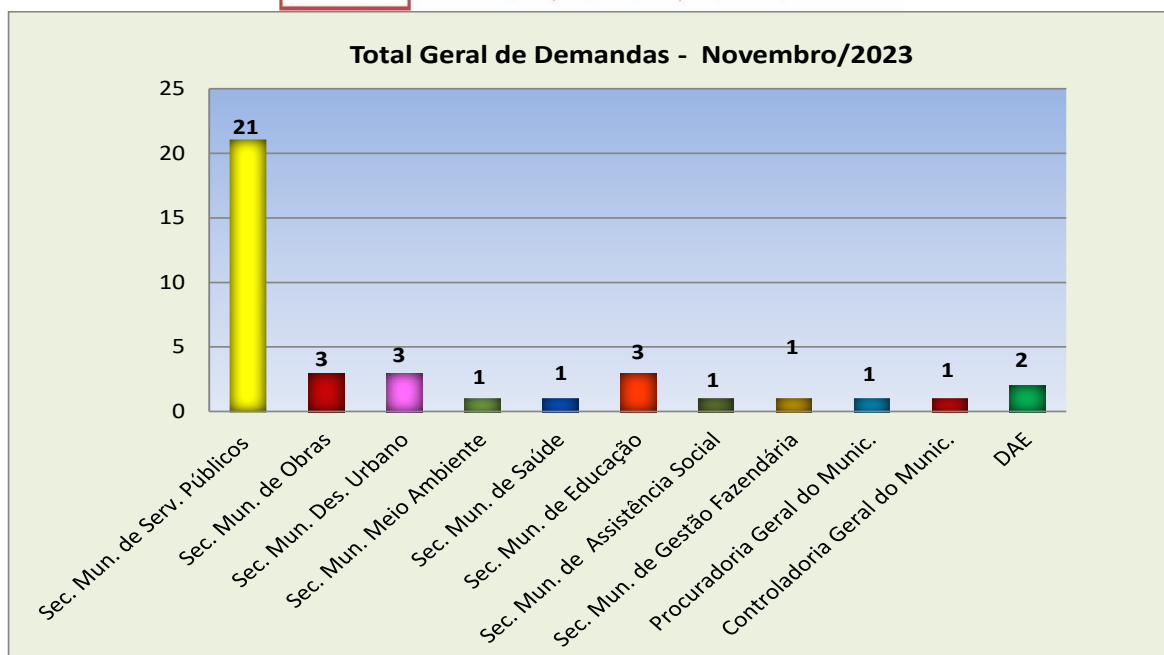


Gráfico nº 11 Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês novembro/23

12 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE DEZEMBRO/2023.

As solicitações/reclamações, no mês de **novembro/2023** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800467-4142, com um total geral de 41 (quarenta e uma) 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/2023:



TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE DEZEMBRO/2023				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 12/23	Resp/ Justificadas mês: 12/23	Resp/ Realizadas mês: 12/23	Total de Demandas mês: 12/23
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	7	13	20
Sec. Mun. de Obras	0	0	4	4
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	1	0	1
Sec. Mun. de Ambiente	0	0	3	3
Sec. M. de Saúde	0	2	2	4
Sec. Mun. de Educação	0	2	1	3
Sec. Mun. de Administração	0	1	0	1
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	1	0	1
Procuradoria Geral do Município	0	0	2	2
DAE	0	0	2	2
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 12/23	0	14	27	41

Gráfico nº 12 Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade– mês dezembro/2.

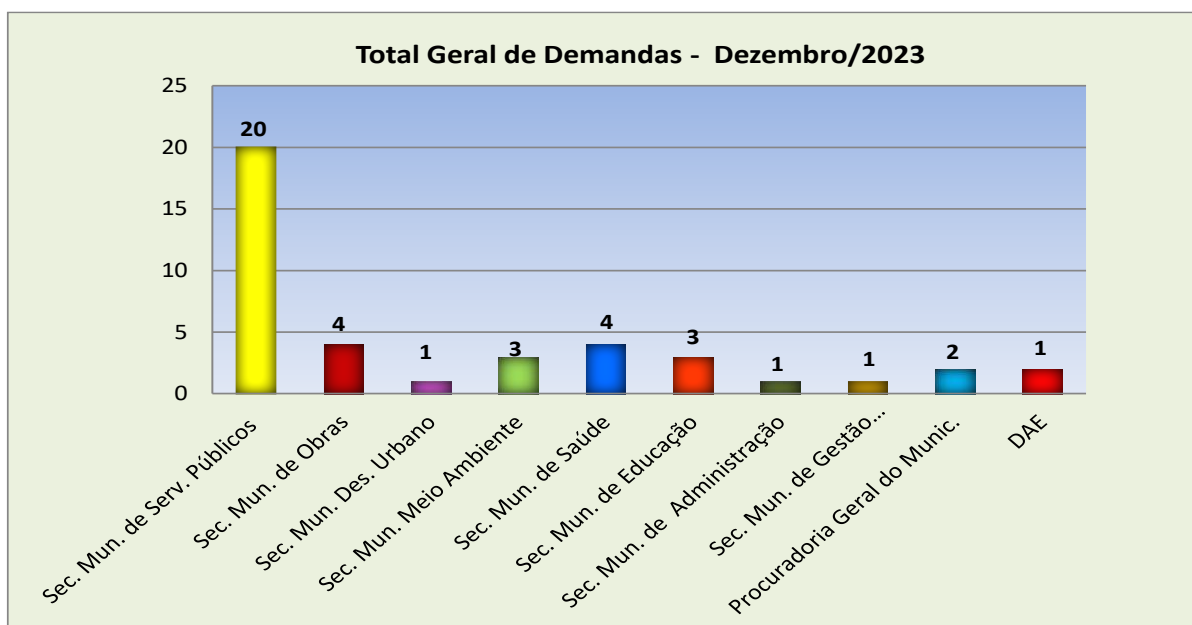


Gráfico nº 11 Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade– mês dezembro/23

13 - RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTES AOS MESES DE JANEIRO A DEZEMBRO/23.

Para a realização do relatório referente aos meses de janeiro a de dezembro/23, utilizou-se dos seguintes parâmetros:

1. Cômputo de demandas justificadas/pendentes, do último mês de análise (dezembro/23);
2. Somatório das respostas realizadas, dos meses de janeiro a dezembro/23;
3. Total Geral: demandas justificadas do mês dezembro = 14 + respostas realizadas de janeiro a dezembro/23 = 792= 806 demandas/total geral.



ATENDIMENTOS OUVIDORIA JANEIRO A DEZEMBRO/23 - META DE RESPOSTAS ALCANÇADA: 98,26 %

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS JANEIRO A DEZEMBRO/23				
Secretaria	Respostas Pendentes dezembro/23	Respostas <u>Justificadas</u> dezembro/23	Acumulado/Respostas Realizadas (jan/23 a dezembro/23)	Total GERAL de Demandas <u>justificadas</u> mês de dezembro + <u>respostas realizadas e acumuladas: jan a dezembro /23</u>
Sec. M. de Serv. Públicos	0	7	350	357
Sec. M. de Obras	0	0	91	91
Sec. M. Desenv. Urbano	0	1	27	28
Sec. M. Meio Ambiente	0	0	59	59
Sec. M. de Saúde	0	2	71	73
Sec. M. de Educação	0	2	53	55
Sec. M. de Administração	0	1	23	24
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	1	54	55
Sec. M. de Comunicação	0	0	2	2
Sec. M. de Defesa Social	0	0	4	4
Sec. M. de Assistência Social	0	0	10	10
Sec. M. de Planejamento	0	0	0	0
Sec. M. A. Estratégicos	0	0	0	0
Procuradoria Geral do Município	0	0	17	17
Controladoria Geral do Município	0	0	3	3
Gabinete do Prefeito	0	0	0	0
Gabinete do Subprefeito	0	0	0	0
Sec. M. de Governo	0	0	5	5
PREVIVAG	0	0	0	0
DAE	0	0	16	16
Sec. Des. U Turismo	0	0	2	2
Ouvidoria De Outro Município	0	0	5	5
TOTAL GERAL DE DEMANDAS- meses: janeiro a dezembro/23	0	14	792	806

Tabela demonstrativa das demandas justificadas e realizadas, referentes aos meses de janeiro a dezembro/23.

13.1 - INDICADOR DE RESULTADO: MESES: JANEIRO/23 A DEZEMBRO/23.

- ✓ Total Justificado: = 14;
- ✓ Total realizado = 792;
- ✓ **Total Geral de Demandas meses de janeiro a dezembro/23 = 806;**
- ✓ Indicador de resultado PDI meses: janeiro a dezembro/23: **total de demandas realizadas 792 > 14 demandas justificadas.**

13.2 - INDICADOR DE RESULTADO META PDI/2023

- ✓ 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/2023.



- ✓ Avaliação de meta alcançada nos meses de janeiro a dezembro/23: respostas realizadas / total de pedidos (demandas) x 100 = **792/806*100 = 98,26%** meta/PDI – meses: janeiro a dezembro/23.

13.3 - INDEXADOR:

- ✓ Meta proposta de curto prazo: **92,49 % até dez/2023**;
- ✓ Meta parcial alcançada de curto prazo de janeiro a dezembro/23 = 98,26% - até 31 de dezembro/2023;
- ✓ Medida de cálculo utilizada: respostas realizadas / total de pedidos (demandas) x 100: **792/806*100 = 98,26%**.
- ✓ Fonte de dados: Relatório Estatístico emitido pela Ouvidoria Municipal.

13.4. AÇÕES - INDICADOR DE RESULTADO.

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

Até o dia 31 de dezembro/23, foram cumpridas 100 % das ações para 2023, equivalentes a: 100/12*12 (nº de meses).

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

- Foram confeccionados 5 (cinco) novos banners de divulgação da Ouvidoria e E-SIC, que foram afixados em pontos de atendimento ao público, junto às Secretarias Municipais.

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

- Foram emitidos e publicados no site da Prefeitura, 12 (doze) relatórios/2023, contendo as informações das demandas recebidas em forma de tabelas e gráficos estatísticos;
- Foi emitido e protocolado junto ao Gabinete do Sr. Prefeito e Secretaria Municipal de Planejamento, o relatório mensal contendo as informações das demandas recebidas, referentes aos meses de janeiro a dezembro/23, Relatório nº 23 - /PDI/23.

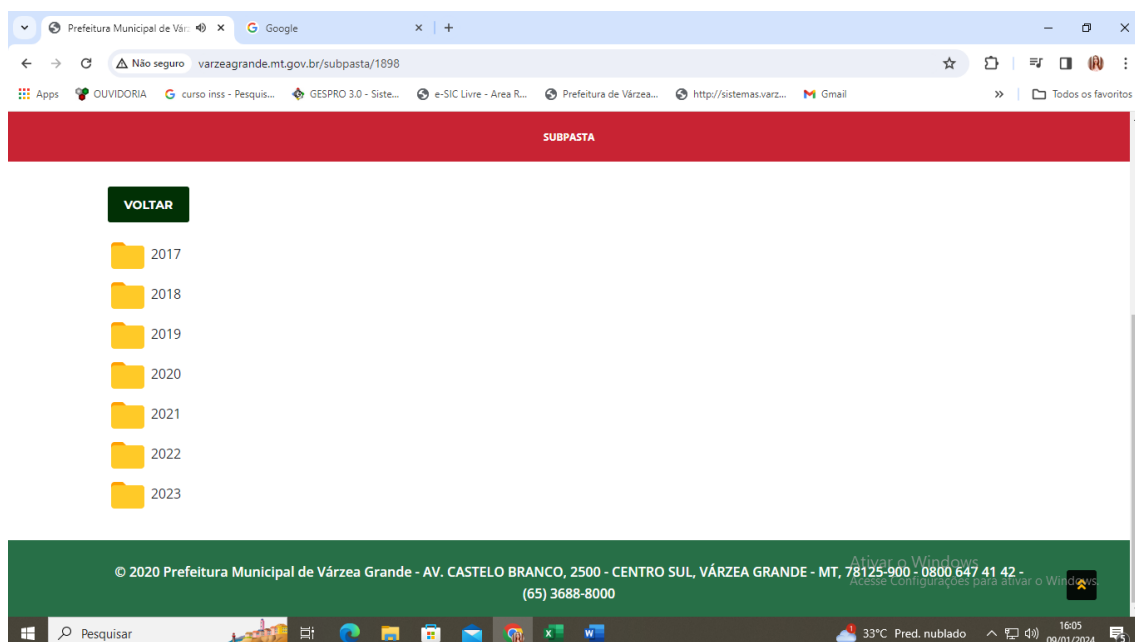
13.4.4 – Encaminhar ao cidadão, relatório de resposta às demandas solicitadas:



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

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

- Os relatórios dos meses de janeiro a dezembro/23 encontram-se publicados e poderão ser visualizados por meio do link: <http://www.varzeagrande.mt.gov.br/arquivos/20/1898>.





14. PESQUISA DE SATISFAÇÃO REFERENTE ÀS RESPOSTAS DAS SECRETARIAS MUNICIPAIS AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS/ CIDADÃOS – EXERCÍCIO 2023.

- Para a realização da pesquisa de satisfação dos serviços públicos, solicitados pelos cidadãos, foram utilizados registros do sistema FALA.BR, no exercício de 2023.
- 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.





• 14.1.- QUADRO DEMONSTRATIVO E GRÁFICO CONCLUSIVO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO/CIDADÃO – EXERCÍCIO 2023.

Órgão	Tipo de Manifestação	Resposta à pesquisa	Resposta à manifestação	A sua demanda foi atendida?	A resposta fornecida foi fácil de compreender?	Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?	Nº Manifestação
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	07/12/2023 09:41:26	01/12/2023 17:30:50	Parcialmente Atendida	Regular	😊 Regular	00523.2023.000425-32
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	29/06/2023 08:11:58	28/06/2023 11:01:35	Não	Fácil de compreender	😞 Muito Insatisfeito	00523.2023.000220-00
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	13/11/2023 12:38:23	11/05/2023 10:08:23	Não	Difícil de compreender	😞 Muito Insatisfeito	00523.2023.000158-02
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	10/05/2023 10:58:08	10/05/2023 09:48:57	Não	Muito difícil de compreender	😞 Muito Insatisfeito	00523.2023.000150-55
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	28/03/2023 22:28:47	28/03/2023 17:50:15	Sim	Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	00523.2023.000125-44
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	21/03/2023 16:39:18	21/03/2023 16:36:35	Sim	Fácil de compreender	😊 Satisfeito	00523.2023.000100-96
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	10/03/2023 15:38:44	10/03/2023 15:35:25	Sim	Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	00523.2023.000079-74
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	21/03/2023 16:33:05	21/03/2023 16:29:44	Parcialmente Atendida	Fácil de compreender	😊 Satisfeito	00523.2023.000077-02
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	21/03/2023 16:32:59	21/03/2023 15:55:24	Parcialmente Atendida	Muito fácil de compreender	😊 Satisfeito	00523.2023.000064-98
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	13/05/2023 08:19:17	10/05/2023 11:01:36	Sim	Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	00523.2022.000462-50
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	05/01/2023 18:00:31	16/12/2022 11:15:12	Não	Fácil de compreender	😞 Insatisfeito	00523.2022.000420-00
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	16/12/2023 10:40:33	08/07/2022 10:33:47	Sim	Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	00523.2022.000248-77



Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	29/06/2023 08:13:26	21/06/2022 16:44:44	Não	Fácil de compreender	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2022.000192-88
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	26/06/2023 14:54:46	15/03/2021 13:17:09	Não	Muito difícil de compreender	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2021.000057-06
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	26/06/2023 15:04:58	22/02/2021 16:01:33	Não	Muito difícil de compreender	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2021.000050-30
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	13/05/2023 12:38:59	10/05/2023 17:05:39	Sim	Fácil de compreender	😊 Regular	00523.2019.000363-46

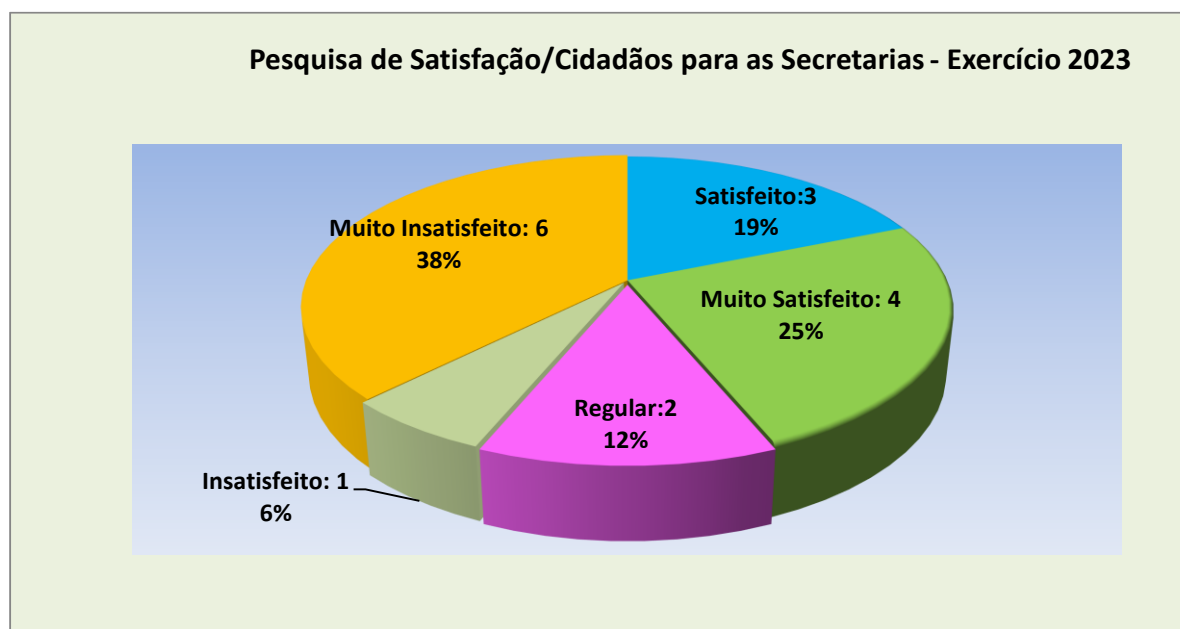


Gráfico Ilustrativo nº 12 – Sistema FALA.BR – Pesquisa de Satisfação - Exercício 2023.



**ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE**

15 - ANÁLISE CONCLUSIVA:

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

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE VÁRZEA GRANDE/MT

Av, Castelo Branco, n° 2500

Bairro: Centro Sul

Várzea Grande/MT

Cep: 78-625.640

Telefone: 0800- 647- 4142

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