



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



**OUVIDORIA
CIDADÃ**

Reclamação, denúncia, sugestão, crítica e elogio.

RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUTUBRO 2021

VÁRZEA GRANDE – MT
2021



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

GHISLAINE GRACIELLI AMORIM

Estagiária/Assistente

ANDRIELLE CARLA DA SILVA CAMPOS

Aux. Desenvolvimento Econômico Social



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).



II - 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 á maio de 2015, houve pouca divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria, porém, a dificuldade foi sanada, após a implantação do formulário de atendimento/cidadão, que poderá ser localizado no site oficial da Prefeitura Municipal, no seguinte endereço eletrônico: <http://www.varzeagrande.mt.gov.br/portal/ouvidoria>, ou clicando no link “Ouvidoria Cidadã”.



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



IV. DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA – MÊS DE OUTUBRO/2021.

No mês de outubro de 2021, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas 111 (cento e onze) demandas para as secretarias municipais da Prefeitura de Várzea Grande/MT, conforme o quadro abaixo:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE OUTUBRO/2021				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 10/2021	Resp/ Justificadas mês: 10/21	Resp/ Realizadas mês: 10/21	Total de Demandas mês: 10/21
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	17	52	69
Sec. Mun. de Obras	0	0	4	4
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	3	8	11
Sec. Mun. de Saúde	0	6	4	10
Sec. Mun. de Educação	0	2	5	7
Sec. Mun. de Defesa Social	0	2	0	2
DAE	0	0	4	4
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 10/21	0	30	77	107

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de Outubro/2021.

Quantitativos de demandas recebidas, encaminhadas e monitoradas – mês 10/2021.

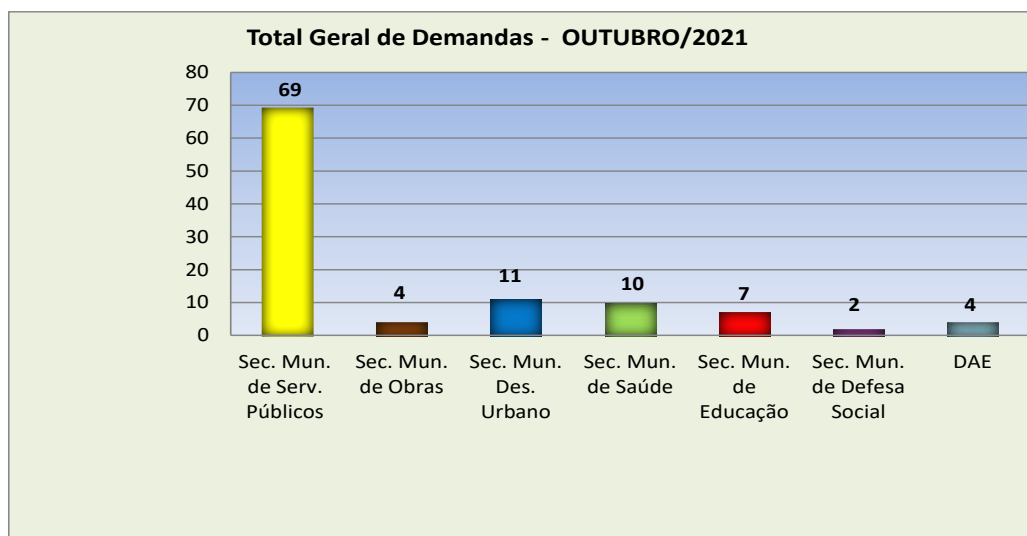


Gráfico nº 1. Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidades– mês Outubro/2021

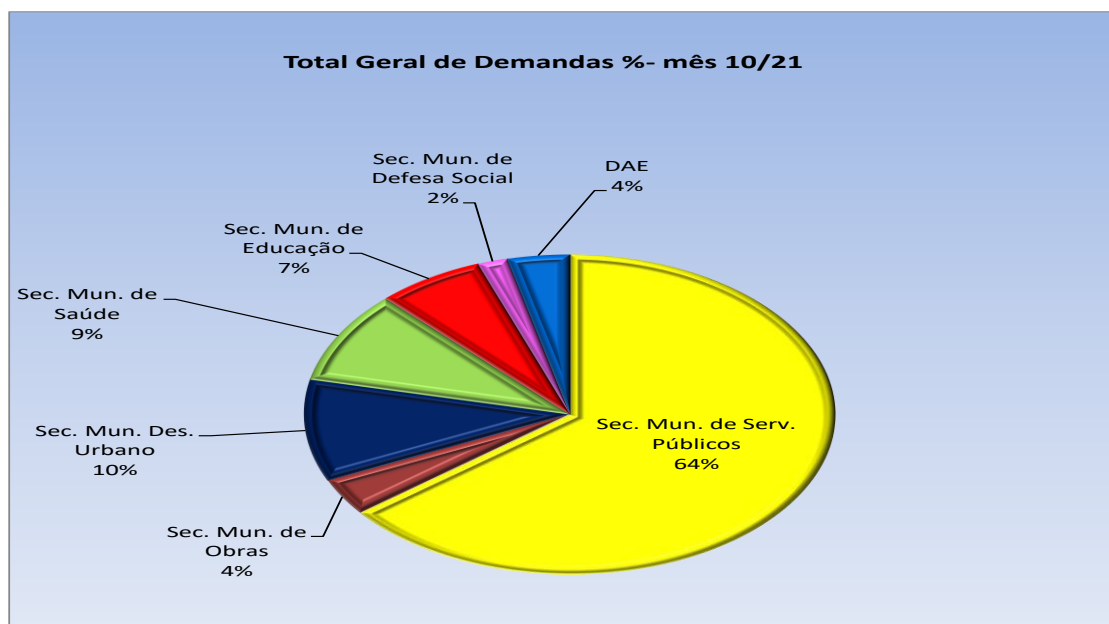


Gráfico nº 2 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem %- mês Outubro/2021

Demandas Secretaria Municipal de Serviços Públicos - mês 10/2021.

TOTAL GERAL DE DEMANDAS SEC MUN. DE SERVIÇOS PÚBLICOS MÊS DE OUTUBRO/2021			
Secretaria	Respostas Justificadas: mês 10/21	Respostas Realizadas: mês 10/21	Total de Demandas: mês 10/21
Iluminação Pública	9	43	52
Fiscalização	4	1	5
Mobilidade Urbana	2	5	7
Setor de Limpeza Pública	1	1	2
Gabinete do Secretário	1	2	3
TOTAL DE DEMANDAS MÊS 10/21	17	52	69

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas por Setor: Sec. Munic. de Serv. Públicos, mês de Outubro/2021.

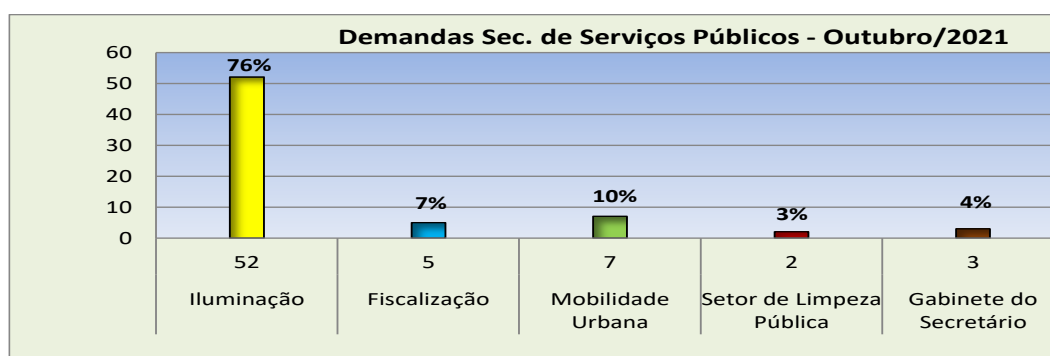


Gráfico nº 3. - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria de Serv. Públicos – Outubro/2021.

Iluminação	52	
Fiscalização	5	
Mobilidade Urbana	7	
Setor de Limpeza Pública	2	
Gabinete do Secretário	3	
Total de demandas 09/21	69	



Demandas Iluminação Pública – mês 10/2021.

SETOR DE ILUMINAÇÃO:

Quantidade de cidadãos que realizaram pedidos para o setor de iluminação pública: **52** **(cinquenta e duas) pessoas**, determinando os seguintes resultados:

- Total geral de lâmpadas pedidas = 65:
- Total de Braços pedidos = 1:
- Resultado:, 56 (cinquenta e seis) lâmpadas trocadas e 9 (nove) lâmpadas ficaram com pendências para trocas;
- 1 Braço completo com pendência de instalação.

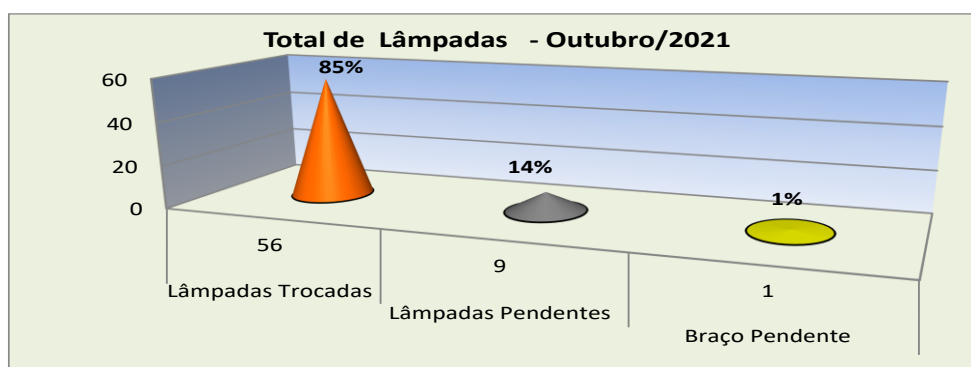


Gráfico nº 4 - Visualização ilustrativa - Total de solicitações de lâmpadas e braços/poste - mês Outubro/2021.

Demandas Secretaria Municipal de Obras - mês 10/2021.

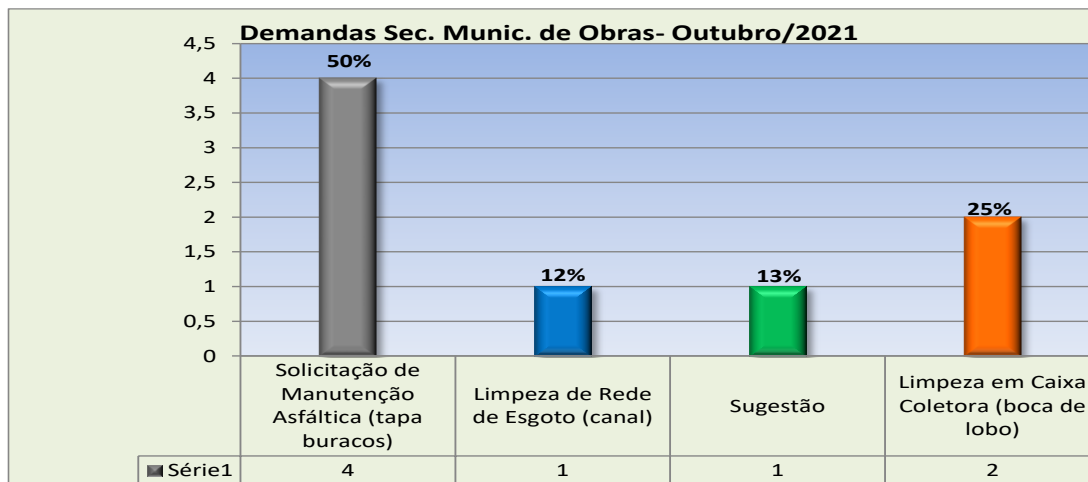


Gráfico nº 5. Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Obras – Outubro/2021.

Solicitação de Manutenção Asfáltica (tapa buracos)	4	
Limpeza de Rede de Esgoto (canal)	1	
Sugestão	1	
Limpeza em Caixa Coletora (boca de lobo)	2	
Total Demandas mês 10/21	8	



Sec. Munic. De Obras = Total de respostas.: mês de Outubro/2021			
Resp/ Pendentes mês: 10/2021	Resp/ Justificadas mês: 10/2021	Resp/ Realizadas mês: 10/2021	Total de Demandas mês: 10/2021
0	0	8	8

Demandas Secretaria Municipal de Serviços Des. Urbano - mês 10/2021.

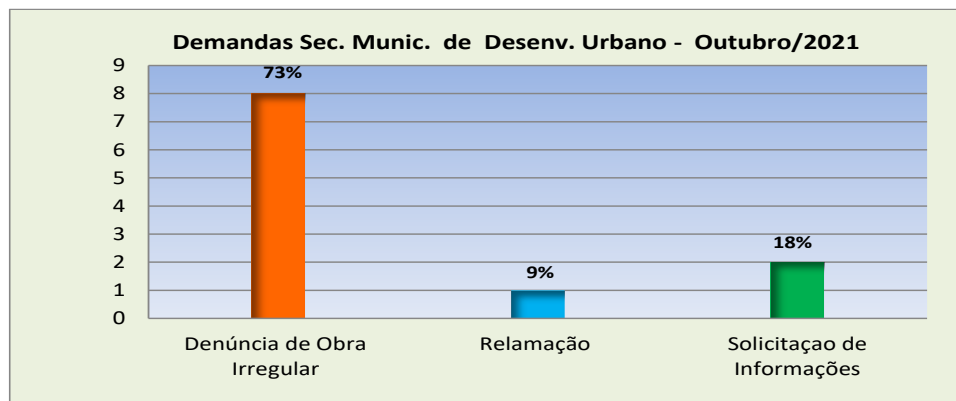


Gráfico nº 6 -Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Desenv. Urbano – Outubro/2021.

Denúncia de Obra Irregular	8	
Relamação	1	
Solicitação de Informações	2	
Total Demandas mês 10/21	11	

Demandas Secretaria Municipal de Saúde - mês 10/2021.

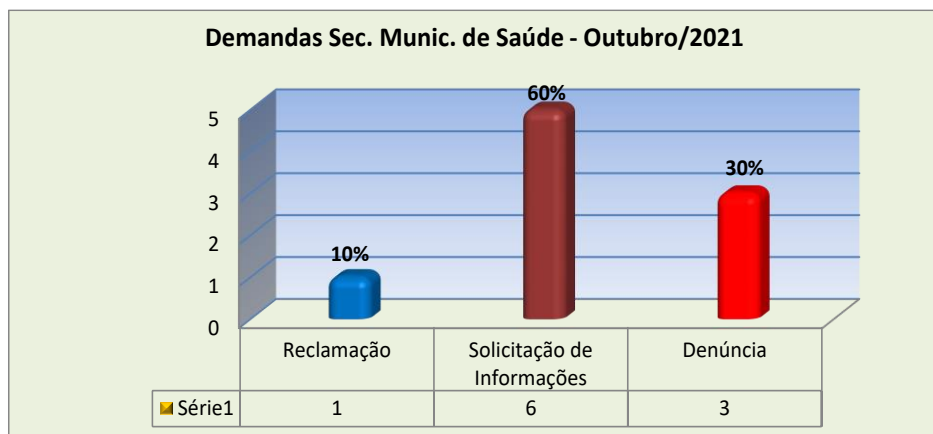


Gráfico nº 7. Visualização ilustrativa Demandas /Secretaria Munic. de Saúde – Outubro/2021

Reclamação	1	
Solicitação de Informações	6	
Denúncia	3	
Total Demandas mês 10/21	10	

Sec. Munic. De Saúde= Total de respostas.: mês de Outubro/2021			
Resp/ Pendentes mês: 10/2021	Resp/ Justificadas mês: 10/2021	Resp/ Realizadas mês: 10/2021	Total de Demandas mês: 10/2021
0	6	4	10



Demandas Secretaria Municipal de Educação - mês 10/2021.

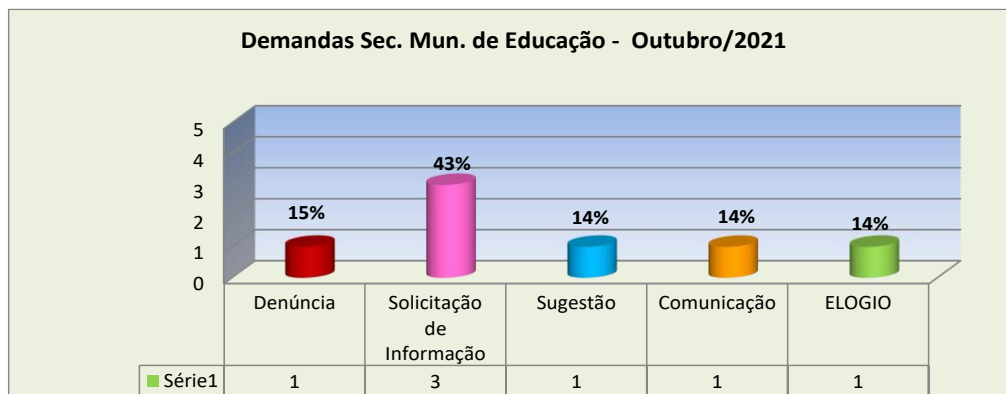


Gráfico nº 08 Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Educação – outubro/21

Denúncia	1
Solicitação de Informação	3
Sugestão	1
Comunicação	1
ELOGIO	1
Total Demandas mês 10/21	7

Sec. Munic. De Educação= Total de respostas.: mês de Outubro/2021			
Resp/ Pendentes mês: 10/2021	Resp/ Justificadas mês: 10/2021	Resp/ Realizadas mês: 10/2021	Total de Demandas mês: 10/2021
0	2	5	7

Demandas Secretaria Municipal de Defesa Social – mês 10/2021.

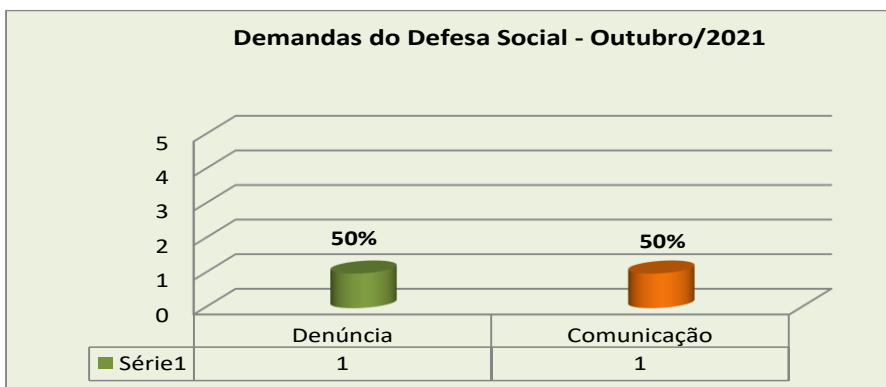


Gráfico nº 09 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Defesa Social – Outubro/2021

Denúncia	1
Comunicação	1
Total Demandas 10/21	2

Sec. Munic. De Defesa Social= Total de respostas.: mês de Outubro/2021			
Resp/ Pendentes mês: 10/2021	Resp/ Justificadas mês: 10/2021	Resp/ Realizadas mês: 10/2021	Total de Demandas mês: 10/2021
0	2	0	2



Demandas Departamento de Água e Esgoto - DAE – mês 10/2021.

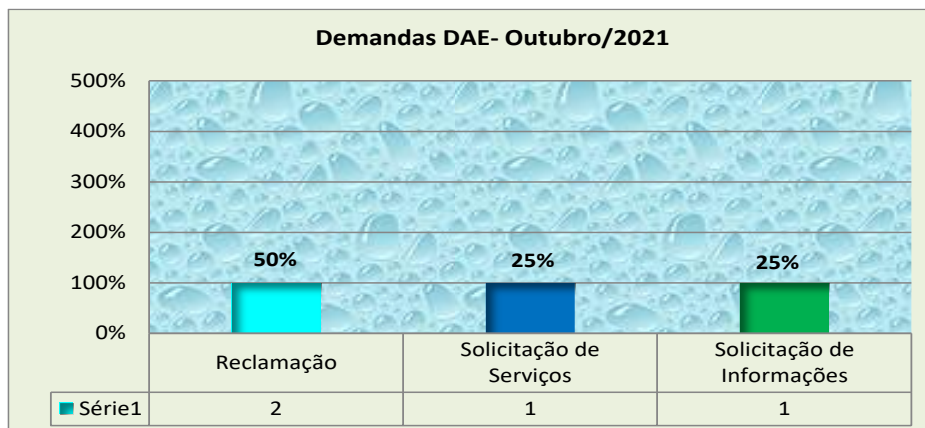


Gráfico nº 10 Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ Dep. De Água e Esgoto – DAE - Outubro/2021

Reclamação	2	
Solicitação de Serviços	1	
Solicitação de Informações	1	
Total de demandas mês 10/21	4	

DAE - Departamento de Água e Esgoto = Total de respostas.: mês de Outubro/2021			
Resp/ Pendentes mês: 10/2021	Resp/ Justificadas mês: 10/2021	Resp/ Realizadas mês: 10/2021	Total de Demandas mês: 10/2021
0	0	4	4

Formas de acessos das demandas na Ouvidoria Municipal- mês 10/2021.

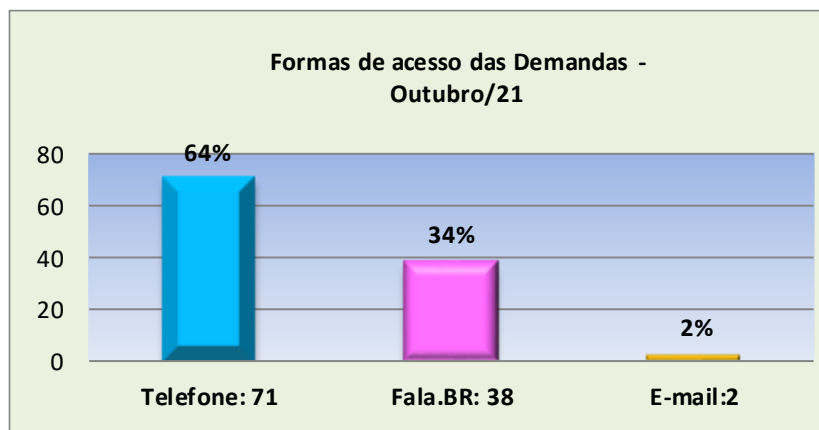
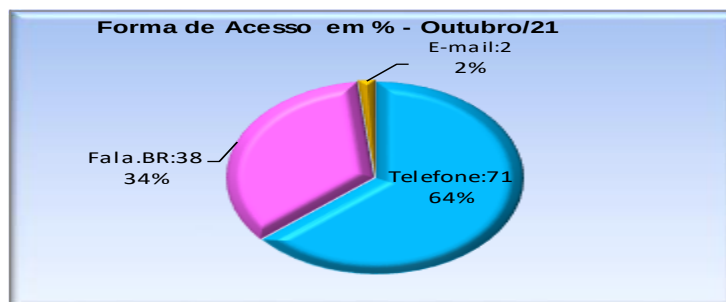


Gráfico nº 11. - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas – Outubro/2021



Gráfico/Pizza nº 12 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas- em % – Outubro/2021



Formas de identificações das demandas na Ouvidoria Municipal- mês 10/2021.

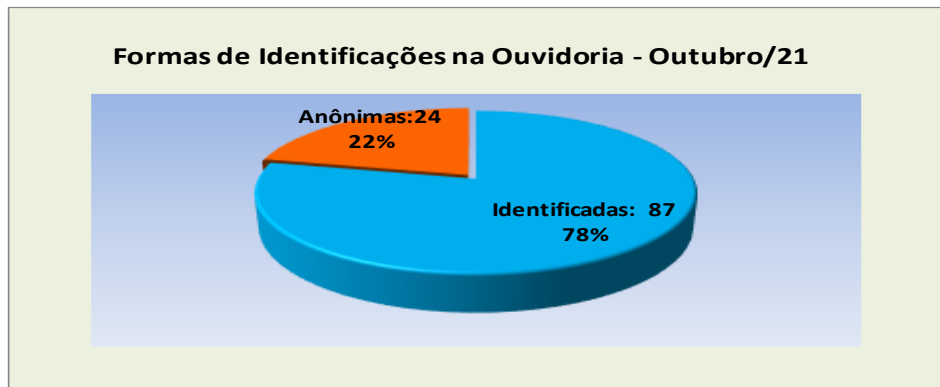


Gráfico nº 13 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações de demandas – Outubro/2021

Identificadas:87	78%	
Anônimas:24	22%	
Total de Demandas mês 10/21	100%	

Formas de identificações das demandas na Ouvidoria em % - por Gênero e Anônimas – mês10/2021.

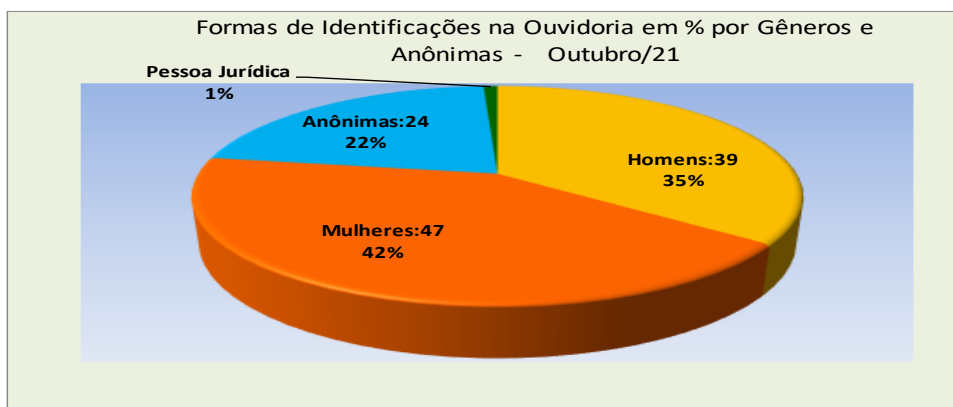


Gráfico nº 14 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas – Outubro/2021

Homens:39	46%	
Mulheres:47	31%	
Anônimas:24	23%	
Pessoa Jurídica	1%	
Total de demandas mês 10/21	111	



Resultado das manifestações abertas - mês 10/2021.

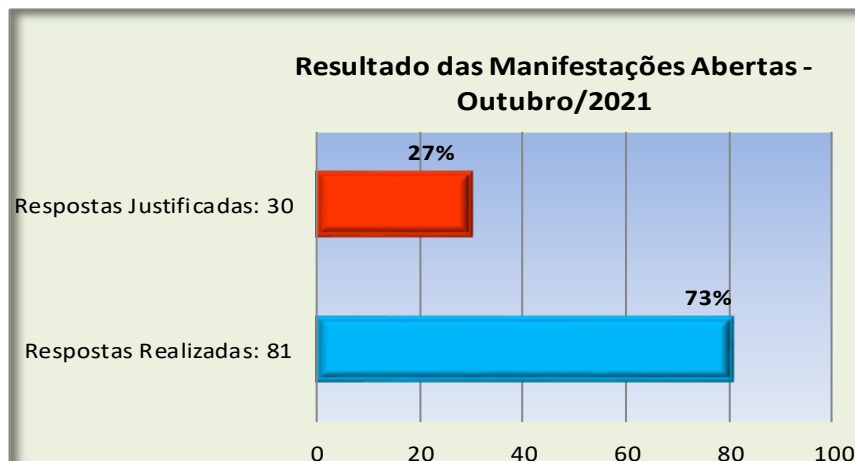


Gráfico nº 15 - Visualização ilustrativa Demandas/ resultado das manifestações abertas – Outubro/2021

Respostas Justificadas : 30	
Respostas Realizadas : 81	
Total de Demandas mês 10/21	111

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 Outubro/2021.

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 15, 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.

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

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