



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



OUVIDORIA
CIDADÃ

Reclamação, denúncia, sugestão, crítica e elogio.

RELATÓRIO ESTATÍSTICO

MARÇO 2023

VÁRZEA GRANDE – MT
2023



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

Assistente Técnico

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 a 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 MARÇO/23.

No mês de março/23, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas 144 (cento e quarenta e quatro) demandas para as secretarias municipais da Prefeitura de Várzea Grande/MT, conforme

o quadro abaixo:

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/23.

Quantitativos de demandas recebidas, encaminhadas e monitoradas – mês 03/23.

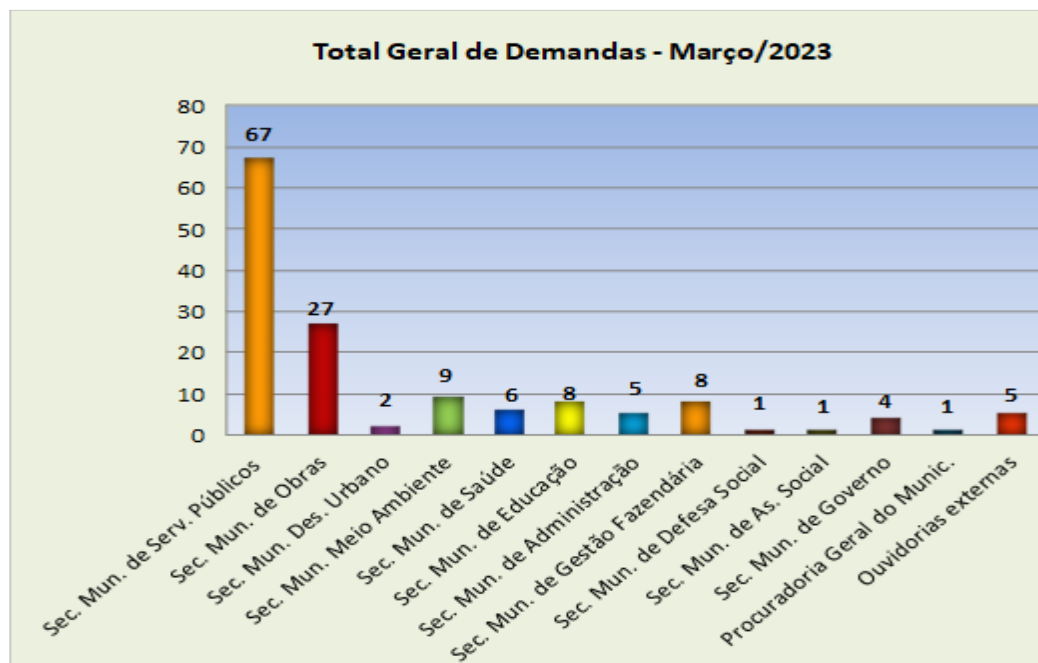


Gráfico nº 1 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de março/23

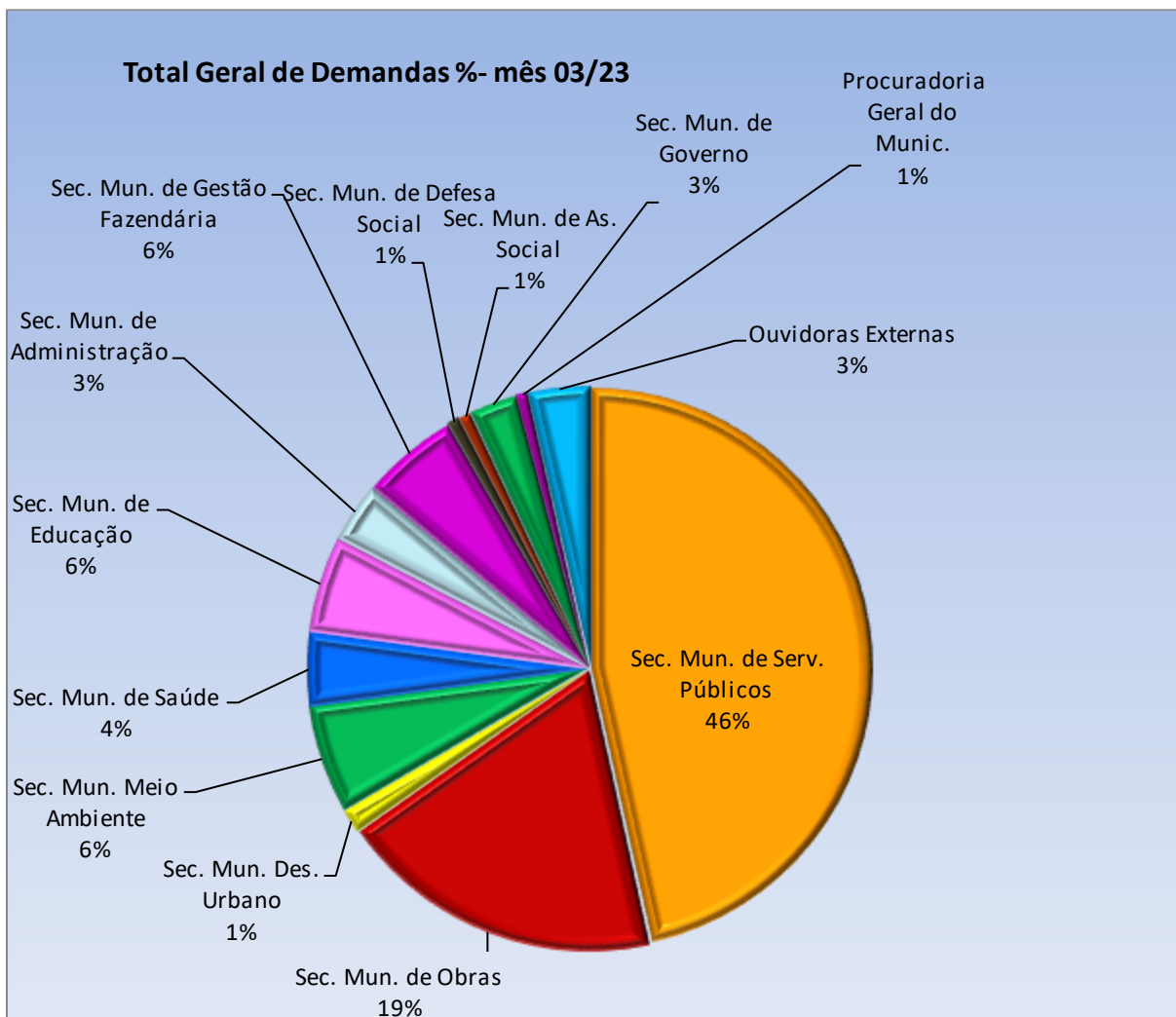


Gráfico nº 2 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem %- mês março/23

Demandas Secretaria Municipal de Serviços Públicos - mês 03/23.

TOTAL GERAL DE DEMANDAS SEC MUN. DE SERVIÇOS PÚBLICOS MÊS DE MARÇO/2023			
Secretaria	Respostas Justificadas: mês 03/23	Respostas Realizadas: mês 03/23	Total de Demandas: mês 03/23
Iluminação Pública	5	15	20
Fiscalização	8	17	25
Mobilidade Urbana	6	8	14
JARI	0	5	5
Limpeza Pública	0	3	3
TOTAL DE DEMANDAS MÊS 03/23	19	48	67

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas por Setor: Sec. Munic. de Serv. Públicos, mês de março/23.

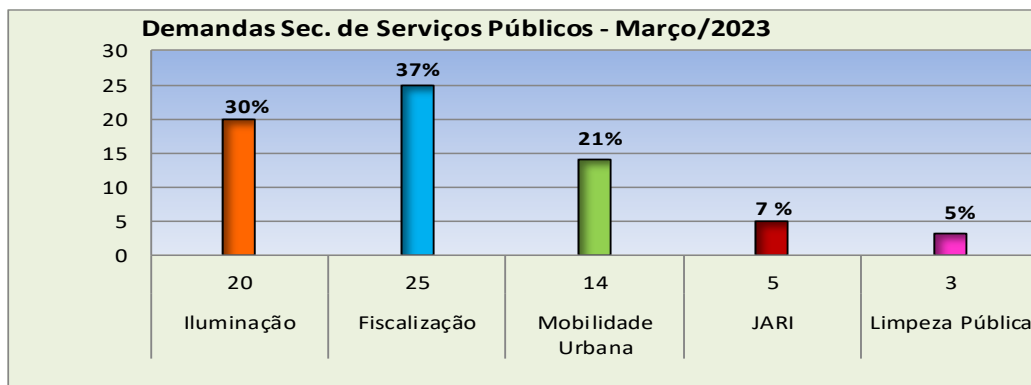


Gráfico nº 3. - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria de Serv. Públicos – março/23.

Iluminação	20	
Fiscalização	25	
Mobilidade Urbana	14	
JARI	5	
Limpeza Pública	3	
Total de demandas 03/23	67	

SETOR DE ILUMINAÇÃO:

Quantidade de cidadãos que realizaram pedidos para o setor de iluminação pública: **20** **(vinte) pessoas**, determinando os seguintes resultados para os serviços de troca de lâmpadas e instalação de braços completos para postes:

- Resultado para pedidos de lâmpada: 22 (vinte e duas) lâmpadas, em razão de cidadãos que solicitaram várias lâmpadas no mesmo pedido.
- Total de lâmpadas trocadas: 16 (dezesesseis);
- Total Geral de Lâmpadas pendentes = 6 (seis) lâmpadas;
- Total de pedidos para instalação de braços para postes: = 6 (seis), com resultado: 5 (cinco) instalações realizadas e 1 (uma) instalação pendente;
- Total Geral de pedidos de serviços, entre pedidos de lâmpadas e braços para postes = 28 (vinte e oito) serviços. Sendo 22 lâmpadas + 6 braços para postes.
- Servidores responsáveis pelas respostas do setor de iluminação pública: Sr. Odorico Raimundo da Costa e Eliane Amorim, servidora da Subprefeitura do Bairro Cristo Rei.

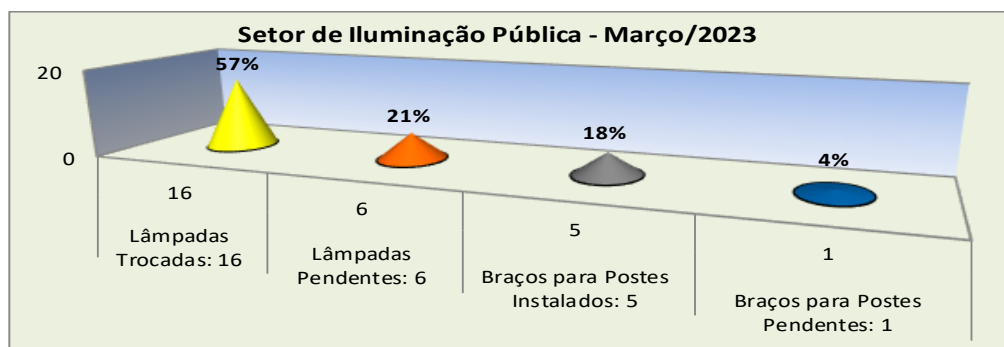


Gráfico nº 4 - Visualização ilustrativa - Total de solicitações de lâmpadas e braços/poste - mês março/23.



Lâmpadas Trocadas: 16	16	
Lâmpadas Pendentes: 6	6	
Braços para Postes Instalados: 5	5	
Braços para Postes Pendentes: 1	1	
Total mês de março/23	28	

A seguir demonstram-se as demandas recebidas para as demais secretarias, referente ao mês de março/23:

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Secr. de Munic. de Obras – por categoria - mês de março/23:

Demandas Secretaria Municipal de Obras - mês 03/23.

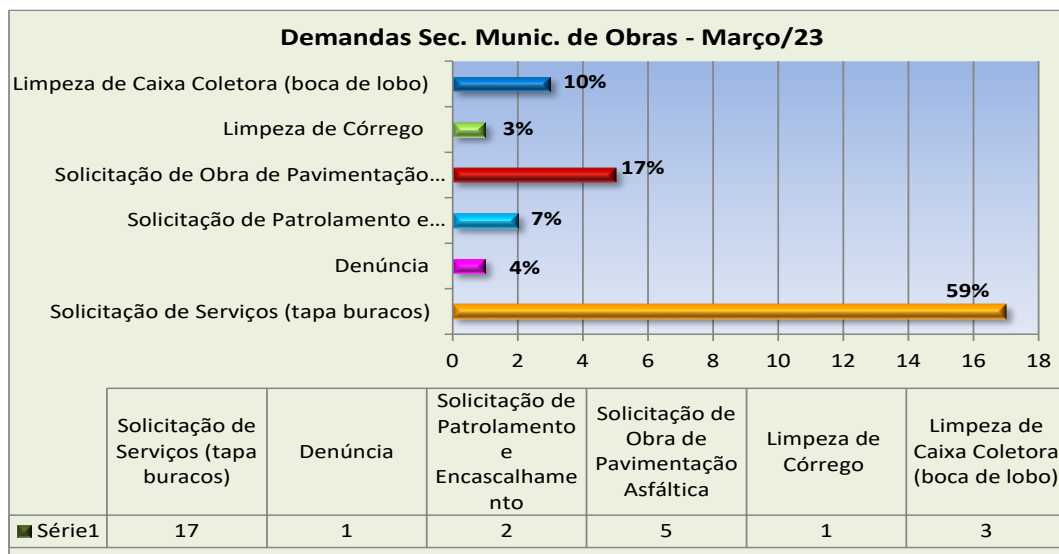


Gráfico nº 5. Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Obras – março/23.

Solicitação de Serviços (tapa buracos)	17	
Denúncia	1	
Solicitação de Patroamento e Encascalhamento	2	
Solicitação de Obra de Pavimentação Asfáltica	5	
Limpeza de Córrego	1	
Limpeza de Caixa Coletora (boca de lobo)	3	
Total Demandas mês 03/23	27	

Secretaria Mun. De Obras = Total de Respostas.: mês de março/23			
Respostas Pendentes mês: 03/2023	Respostas Justificadas mês: 03/2023	Respostas Realizadas mês: 03/2023	Total de Demandas mês: 03/2023
0	6	21	27



Demandas Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano - mês 03/23.

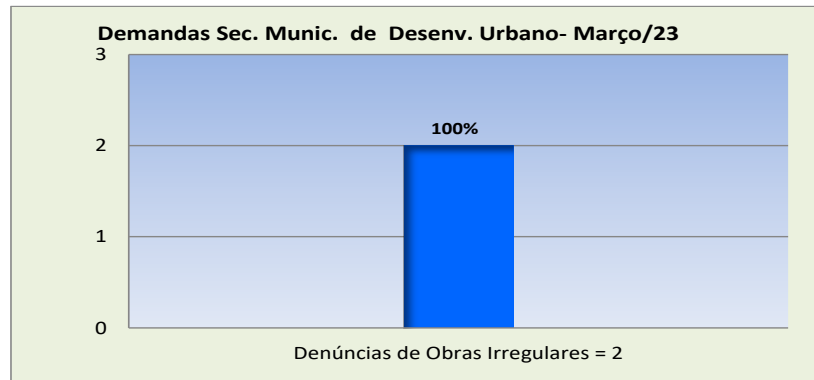


Gráfico nº 6 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Desenv. Urbano – março/23.

Denúncias de Obras Irregulares = 2	2
Total Demandas mês 03/23	2

Secretaria Mun. De Desenvolvimento Urbano = Total de Respostas.: mês de março/23			
Respostas Pendentes mês: 03/2023	Respostas Justificadas mês: 03/2023	Respostas Realizadas mês: 03/2023	Total de Demandas mês: 03/2023
0	1	1	2

Demandas Secretaria Municipal de Meio Ambiente - mês 03/23.

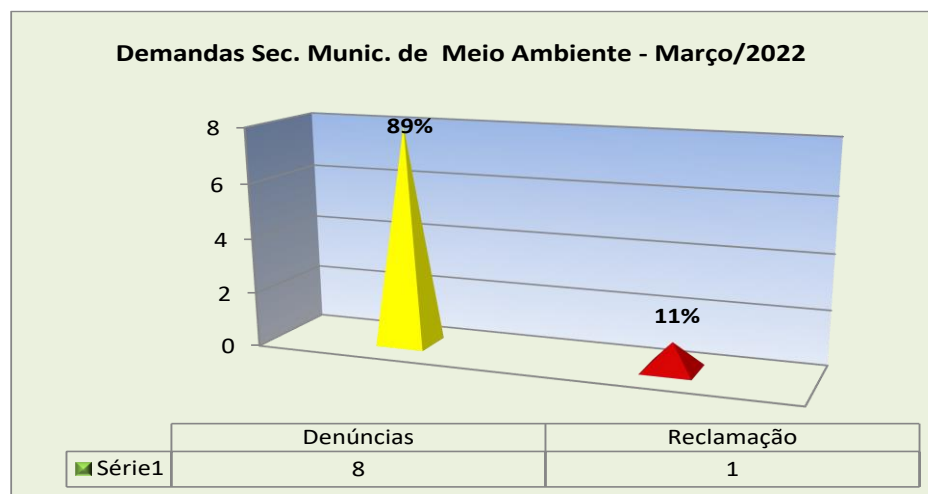


Gráfico nº 7 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Meio Ambiente – mês de março/2023.

Denúncias	8
Reclamação	1
Total Demandas mês 03/23	9

Secretaria Mun. De Meio Ambiente= Total de Respostas.: mês de março/23			
Respostas Pendentes mês: 03/2023	Respostas Justificadas mês: 03/2023	Respostas Realizadas mês: 03/2023	Total de Demandas mês: 03/2023
0	0	9	9



Demandas Secretaria Municipal de Saúde - mês 03/23.

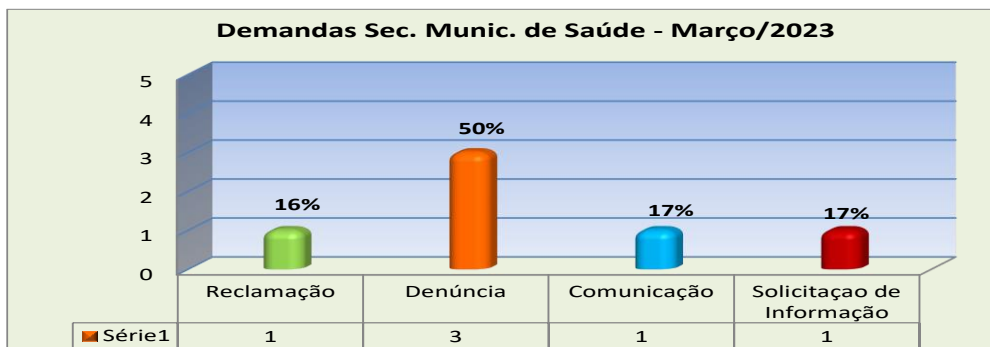


Gráfico nº 7. Visualização ilustrativa Demandas /Secretaria Munic. de Saúde- março/23.

Reclamação	1	
Denúncia	3	
Comunicação	1	
Solicitação de Informação	1	
Total Demandas mês 03/23	6	

Secretaria Mun. De Saúde= Total de Respostas.: mês de março/23			
Respostas Pendentes mês: 03/2023	Respostas Justificadas mês: 03/2023	Respostas Realizadas mês: 03/2023	Total de Demandas mês: 03/2023
0	5	1	6

Demandas Secretaria Municipal de Educação - mês 03/23.

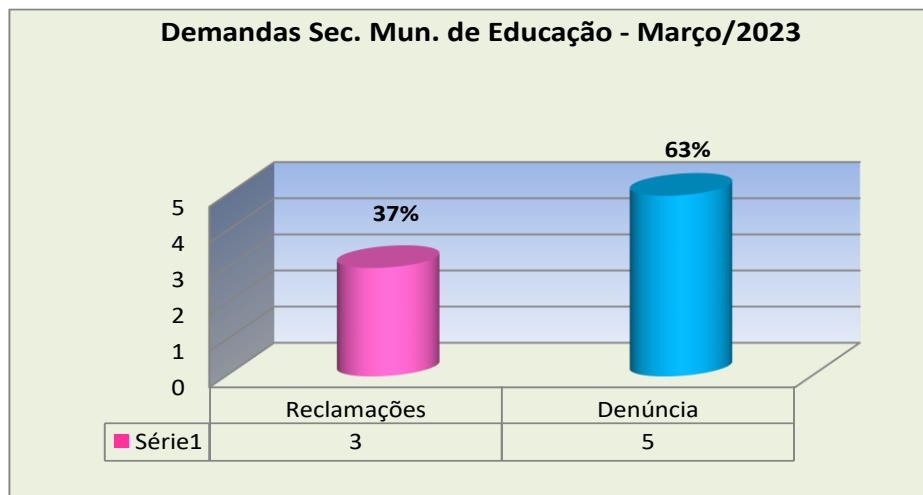


Gráfico nº 8 Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Educação – março/23

Reclamações	3	
Denúncia	5	
Total Demandas mês 03/23	8	

Secretaria Mun. De Educação= Total de Respostas.: mês de março/23			
Respostas Pendentes mês: 03/2023	Respostas Justificadas mês: 03/2023	Respostas Realizadas mês: 03/2023	Total de Demandas mês: 03/2023
0	0	8	8



Demandas Secretaria Municipal de Administração- mês 03/23.

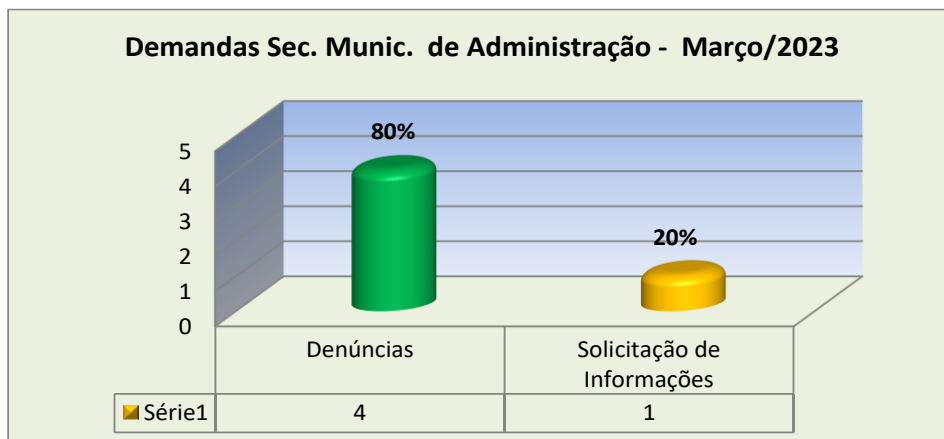


Gráfico nº 9 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. Administração – março/23.

Denúncias	4	
Solicitação de Informações	1	
Total Demandas mês 03/23	5	

Secretaria Mun. De Administração = Total de Respostas.: mês de março/23			
Respostas Pendentes mês: 03/2023	Respostas Justificadas mês: 03/2023	Respostas Realizadas mês: 03/2023	Total de Demandas mês: 03/2023
0	1	4	5

Demandas Secretaria Municipal de Gestão Fazendária- mês 03/23.

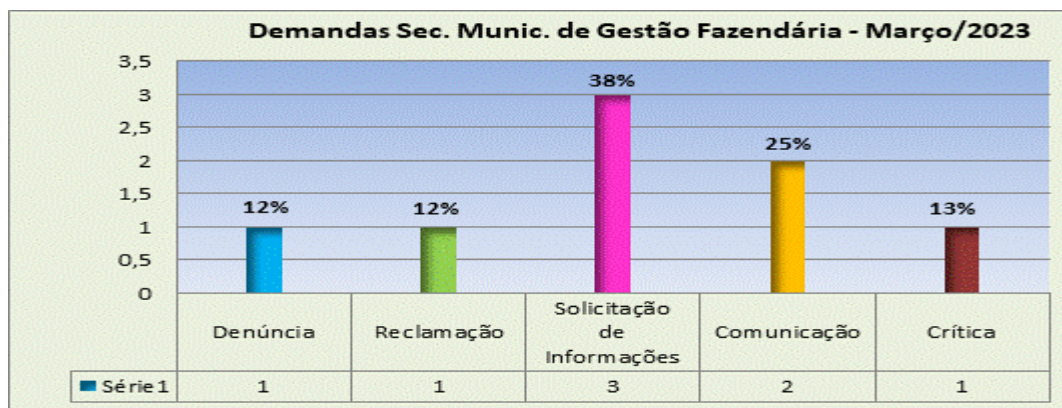


Gráfico nº 10- Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Gestão Fazendária – mês de março/23

Denúncia	1	
Reclamação	1	
Solicitação de Informações	3	
Comunicação	2	
Crítica	1	
Total Demandas mês 03/23	8	

Secretaria Mun. De Gestão Fazendária = Total de Respostas.: mês de março/23			
Respostas Pendentes mês: 03/2023	Respostas Justificadas mês: 03/2023	Respostas Realizadas mês: 03/2023	Total de Demandas mês: 03/2023
0	0	8	8



Demandas Secretaria Municipal de Defesa Social- mês 03/23.

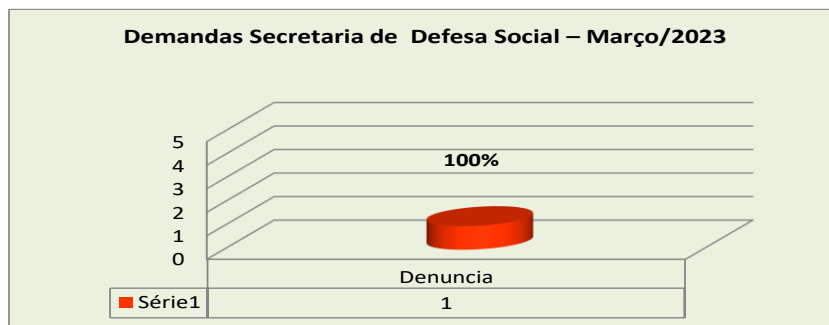


Gráfico nº 11 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. De Defesa Social- março/23.

Denúncia	1	
Total Demandas 03/23	1	

Secretaria Mun. De Defesa Social = Total de Respostas.: mês de março/23			
Respostas Pendentes mês: 03/2023	Respostas Justificadas mês: 03/2023	Respostas Realizadas mês: 03/2023	Total de Demandas mês: 03/2023
0	1	0	1

Demandas Secretaria Municipal de Assistência Social- mês 03/23.

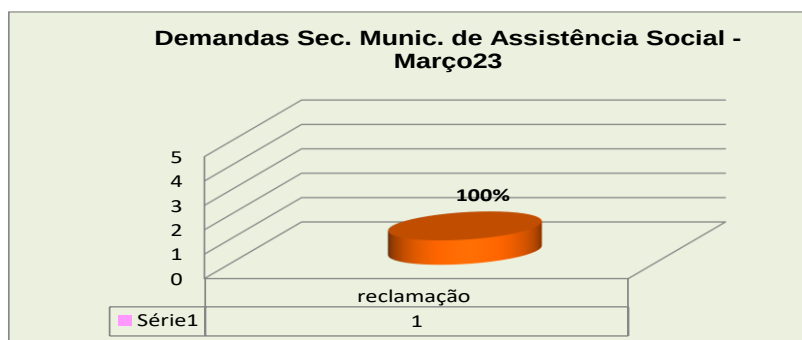


Gráfico nº 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. De Assistência Social- março/23.

reclamação	1	
Total demandas mês 03/23	1	

Secretaria Mun. De Assistência Social = Total de Respostas.: mês de março/23			
Respostas Pendentes mês: 03/2023	Respostas Justificadas mês: 03/2023	Respostas Realizadas mês: 03/2023	Total de Demandas mês: 03/2023
0	1	0	1

Demandas Secretaria Municipal de Governo – mês 03/23.



Gráfico nº 13 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Governo – março/23



Denúncia	2	
Sugestão	2	
Total Demandas mês 03/23	4	

Secretaria Mun. De Governo = Total de Respostas.: mês de março/23			
Respostas Pendentes mês: 03/2023	Respostas Justificadas mês: 03/2023	Respostas Realizadas mês: 03/2023	Total de Demandas mês: 03/2023
0	1	3	4

Demandas Procuradoria Geral do Município– mês 03/23.

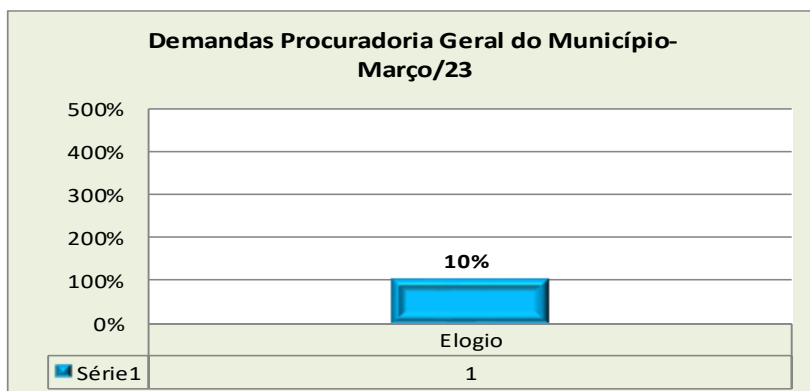


Gráfico nº 15 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Proc. Geral do Município – mês de março/2023.

Elogio	1	
Total Demandas mês 03/23	1	

Procuradoria Geral do Município = Total de Respostas.: mês de março/23			
Respostas Pendentes mês: 03/2023	Respostas Justificadas mês: 03/2023	Respostas Realizadas mês: 03/2023	Total de Demandas mês: 03/2023
0	0	1	1

Demandas Ouvidorias Externas – mês 03/23.

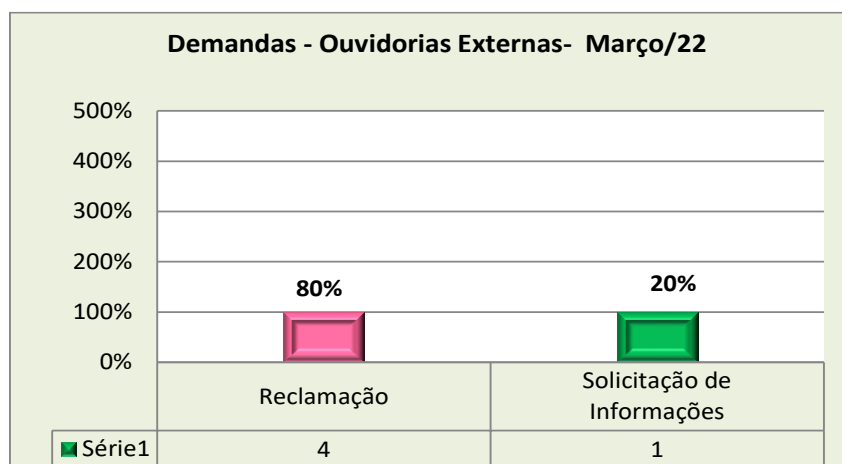


Gráfico nº 16 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Ouvidorias Externas– mês de março/2023.



Formas de acessos das demandas na Ouvidoria Municipal- mês 03/23.

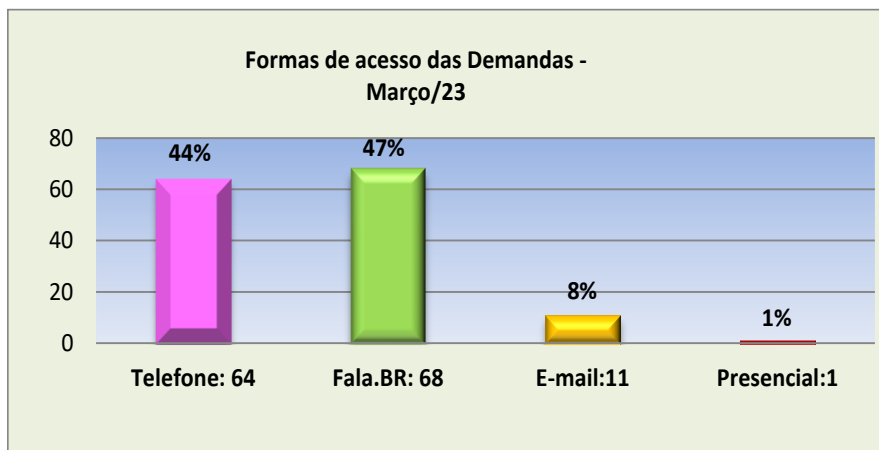
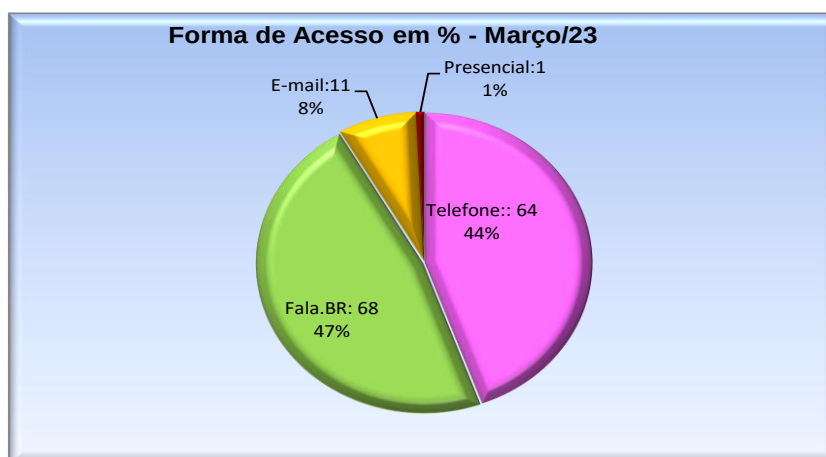


Gráfico nº 17. - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas – novembro/22



Gráfico/Pizza nº 18 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas- em % – março/23

Formas de identificações das demandas na Ouvidoria Municipal- mês 03/23.

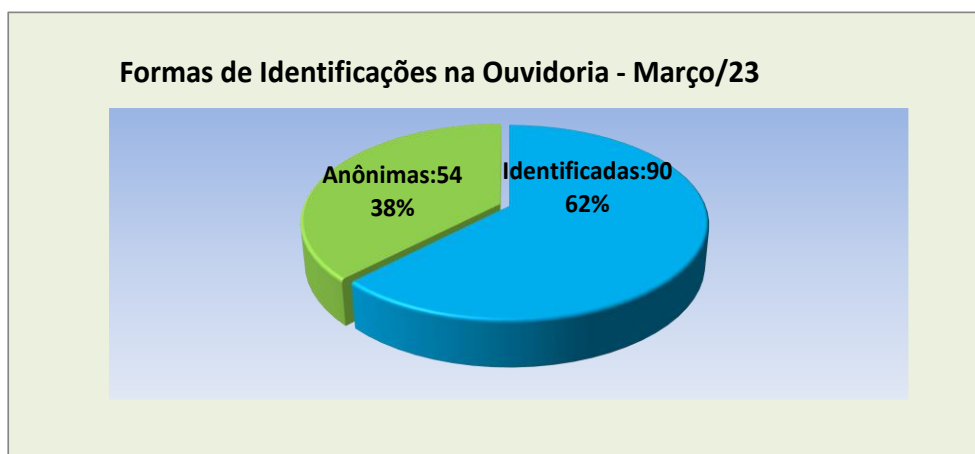


Gráfico nº 19 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações de demandas – março/23

Identificadas:90	90	
Anônimas:54	54	
Total de Demandas mês 03/23	144	



Formas de identificações das demandas na Ouvidoria em % - por Gênero e Anônimas – mês 03/23.

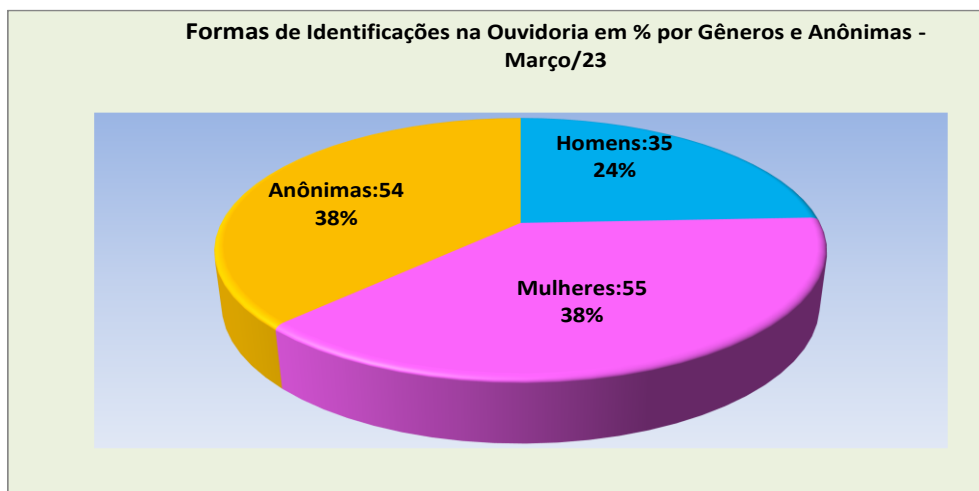


Gráfico nº 20 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas – março/23

Homens:35	35	
Mulheres:55	55	
Anônimas:54	54	
Total de demandas mês 03/23	144	

Resultado das manifestações abertas - mês 03/23.

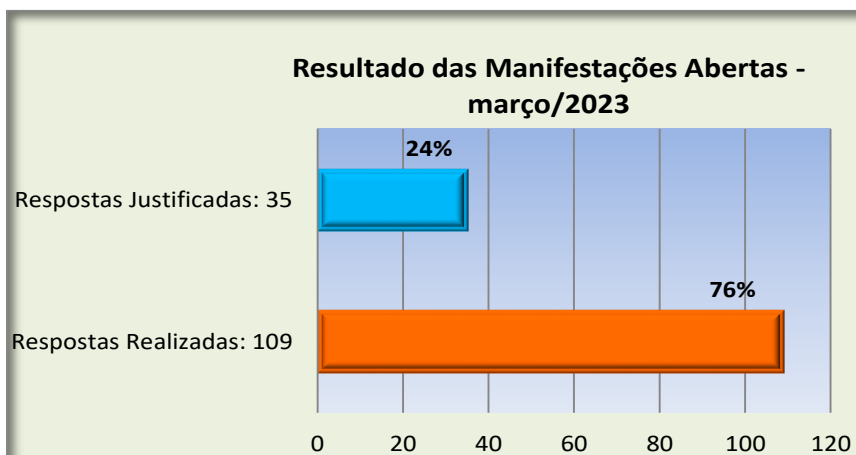


Gráfico nº 21 - Visualização ilustrativa Demandas/ resultado das manifestações abertas – março/23

Respostas Justificadas: 35	
Respostas Realizadas : 109	
Total de Demandas mês 03/23	144

ANÁLISE:

A tabela da página 6 representa todas as demandas recebidas e encaminhadas, para as secretarias competentes, assim como, a situação de resposta até o fechamento do mês de março/23.

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



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

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

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

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.