



RELATÓRIO ESTATÍSTICO

JULHO 2025

VÁRZEA GRANDE – MT

2025

EXPEDIENTE

FLÁVIA MORETTI

Prefeita de Várzea Grande/MT

ELIZANGELA BATISTA DE OLIVEIRA

Controladora Geral do Município

IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ

Ouvidora do Município/CGM

ENEDINO ROBERTO DE FIGUEIREDO JUNIOR

Estagiário/Assistente Técnico

MATEUS LUCAS ROCHA

Estagiário/Assistente Técnico

Relatório Estatístico da Ouvidoria Municipal de Várzea Grande - julho/2025

1. APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

2. DO DIREITO AO ACESSO A INFORMAÇÃO

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

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

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

3. OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE VÁRZEA GRANDE/MT

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

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

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

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

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

4. CANAIS DE ACESSO

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

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

5. DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA – MÊS DE JULHO/2025.

No mês de julho/2025, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas **45 (quarenta e cinco)** manifestações, onde extraímos os seguintes dados

1. DAS MANIFESTAÇÕES E REGISTROS

1.1. DEMANDAS DE JULHO/2025

Neste período, por meio dos canais de atendimento disponibilizados, a ouvidoria contabilizou de **45 (quarenta e cinco)** manifestações, sendo registradas através dos seguintes canais:

CANAL	QTD.	%
FALA.BR	20	45%
Presencial	11	24%
Telefone/Ouvidoria	08	18%
E-mail	05	11%
Whatsapp	01	2%
Total Geral	45	100%

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

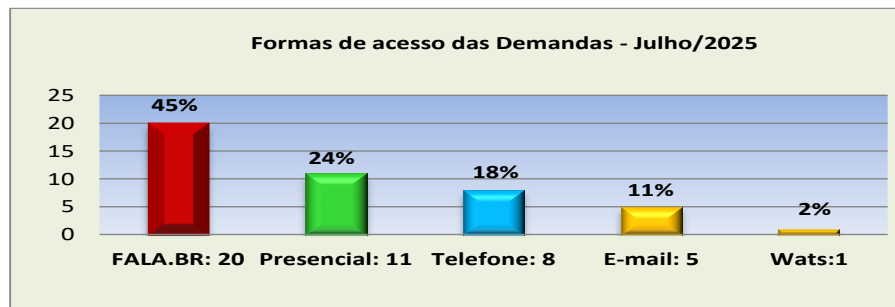


Gráfico nº 01 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas – julho/2025

1.2. TIPO DAS MANIFESTAÇÕES

TIPO	QTD.	%
Solicitação de Serviço	6	9%
Solicitação de Informação	5	12%
Reclamação	14	33%
Denúncia	20	46%
Total Geral	45	100%

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

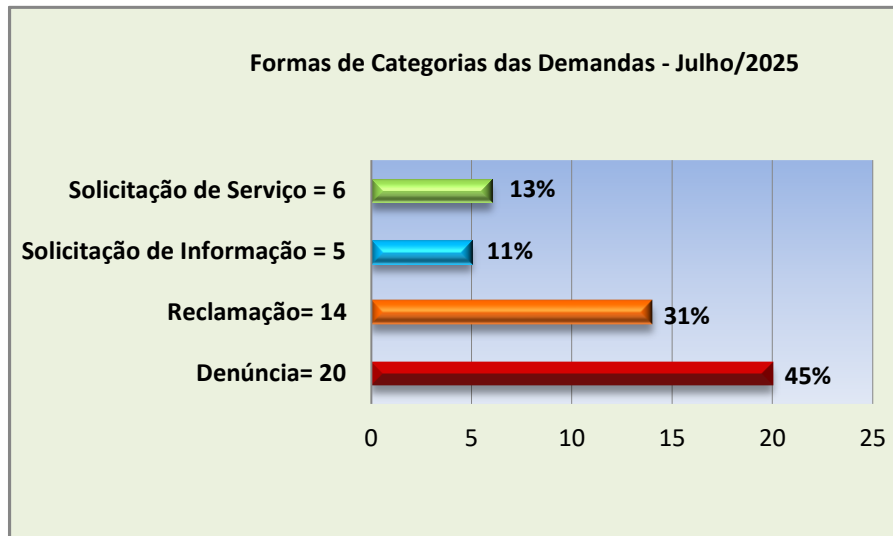


Gráfico nº 02 – Categorias das demandas recebidas – incluídas todas as secretarias e o DAE - mês de julho/2025

1.3. DO GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

GENERO	QTD.	%
Anônimos	22	49%
Homem	13	29%
Mulher	7	15%
Pessoa jurídica	3	7%
Total Geral	45	100%

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

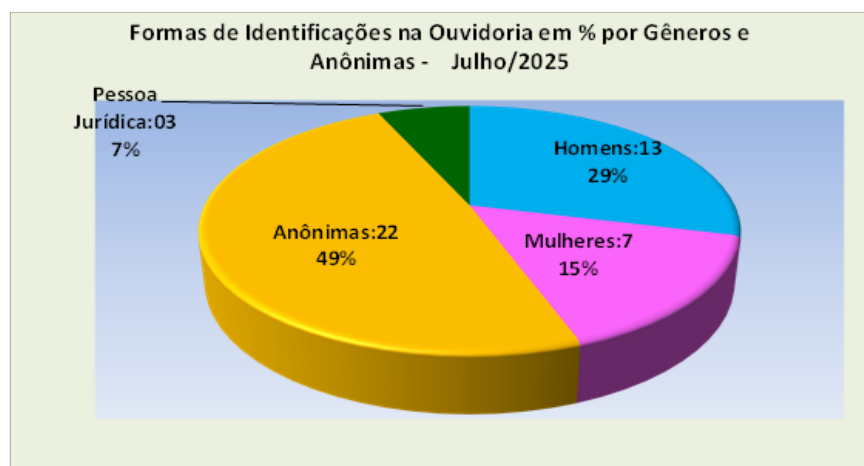


Gráfico nº 03 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas, Pessoa Jurídica – julho/2025

1.4. MANIFESTAÇÕES POR STATUS

Status	QTD.	%
Respostas pendentes	0	0%
Resposta realizadas	45	100%

Total Geral	45	100%
--------------------	-----------	-------------

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

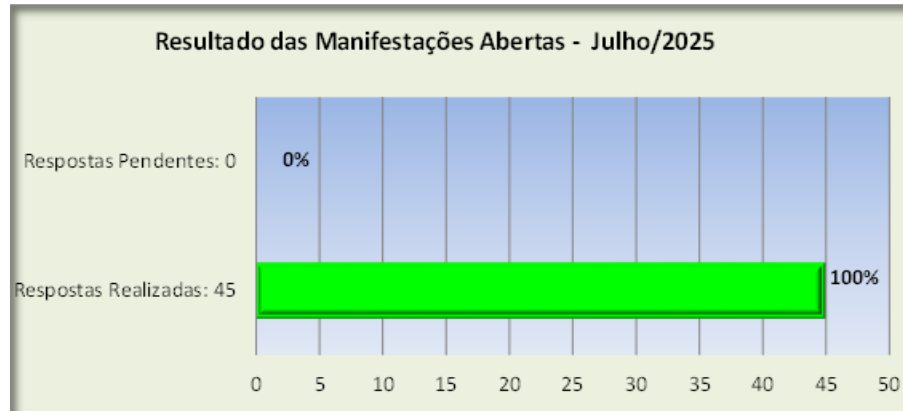


Gráfico 4 - Visualização ilustrativa Demandas/ resultado das manifestações abertas – julho/2025

1.5. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

SECRETARIA	Qtd.	%
Administração	3	7%
Assistência social	3	7%
DAE	1	2%
Defesa social	2	4%
Des. Urbano, reg. Fund. e habitação	1	2%
Educação, Cult., Esp. e Lazer	11	24%
Gestão Fazendária	2	4%
Saúde	7	16%
Serviços Públicos	12	27%
Viação E Obras	3	7%
Total Geral	45	100%

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

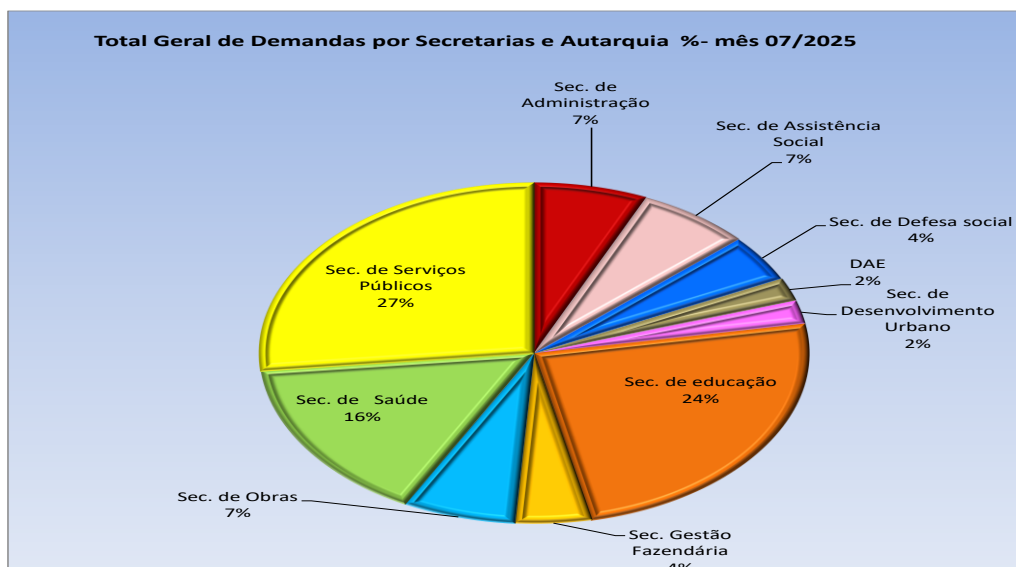


Gráfico nº 5 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem -%– mês de julho/2025

1.6. DEMANDAS DE MESES ANTERIORES (JAN A JUNHO/25)

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

2. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

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

As manifestações anônimas, classificadas como "comunicações", são tratadas de acordo com a relevância mínima dos dados apresentados, sendo encaminhadas aos órgãos competentes para apuração, mesmo sem possibilidade de interação com o autor.

Das 45 (quarenta e cinco) demandas protocoladas no mês de julho, todas foram concluídas dentro do prazo legal, desta forma foram atendidas 100% das demandas referente ao mês de julho, vejamos:

TOTAL DEMANDAS JULHO/2025			
Secretaria	ENTRADAS	CONCLUÍDAS	PENDENTES
Administração	3	3	0
Assistência Social	3	3	0
DAE	1	1	0
Defesa Social	2	2	0
Des. Urbano, Reg. Fund. E Habitação	1	1	0
Educação, Cult., Esp. e Lazer	11	11	0
Gestão Fazendária	2	2	0
Saúde	11	11	0
Serviços Públicos	12	12	0
Viação E Obras	3	3	0
TOTAL	45	45	0
TOTAL %	100%	100%	0%

Quadro 7 - Demonstrativo de atendimento das demandas por secretaria julho./2025.

2.1. PENDÊNCIAS ANTERIORES

Conforme o último relatório estatístico apresentado no mês de junho, publicado no portal da transparência do município através do link <https://www.varzeagrande.mt.gov.br/arquivos/5170>, todas as pendências dos meses anteriores foram sanadas 100%.

2.2. DOS RESULTADOS DE ATENDIMENTOS

Nos termos do inciso III, artigo 3º, da Lei Complementar nº 3.968/2013 a Ouvidoria Geral, após proceder com as devidas diligências junto às secretarias demandadas, para que fosse apresentado, as respostas, informações e esclarecimentos solicitados pelos cidadãos que utilizaram um dos canais desta ouvidoria, conseguiu concluir 100% das demandas originadas no mês de julho, como pode ser observado no item 5.- quadro 07.

2.3. RESULTADOS POR SECRETARIA

2.3.1. ADMINISTRAÇÃO

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria Municipal de Administração, referente ao mês de julho/2025.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
3	3	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Comunicação	1	33%
Denúncia	1	33%
Solicitação de informação	1	34%
Total Demandas mês 07/25	3	100%

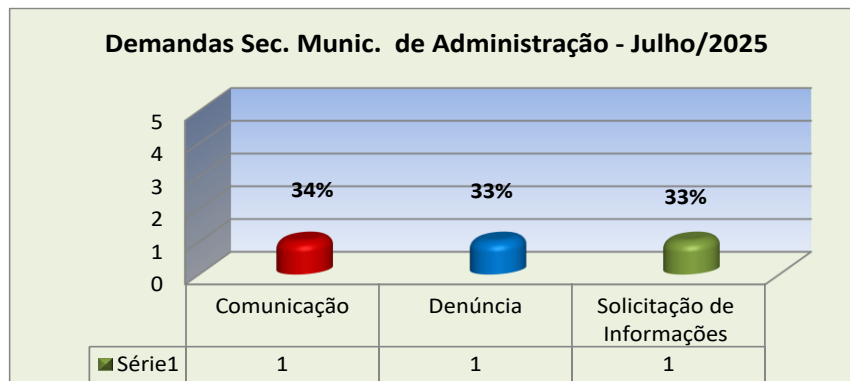
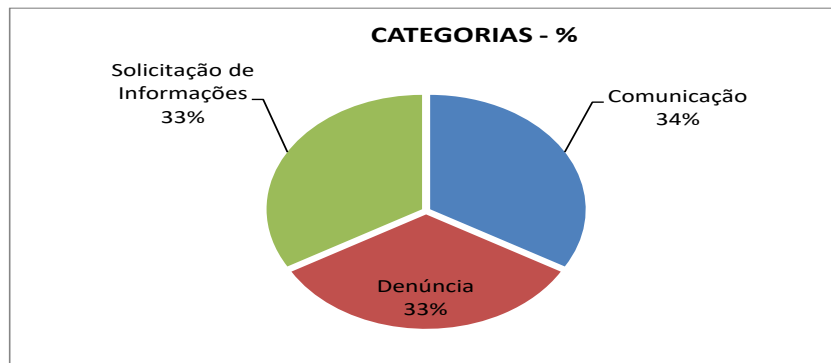


Gráfico nº 6 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Administração- mês de julho/2025.



2.3.2.ASSISTENCIA SOCIAL

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

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
3	3	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	1	33%
Reclamação	2	67%
Total Demandas mês 07/25	3	100%

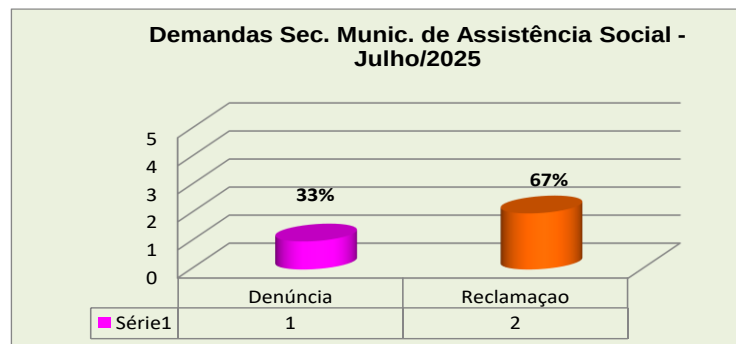
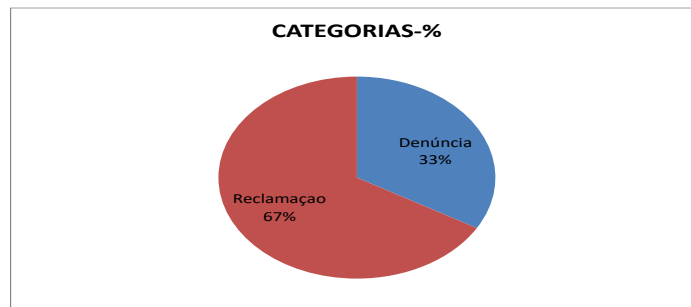


Gráfico nº 7 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de As.. Social – mês de julho/2025



2.3.3.DAE

Demandas recebidas na Ouvidoria para o Departamento de Água e Esgoto – DAE, referente ao mês de julho/2025.

a) Total de Demandas

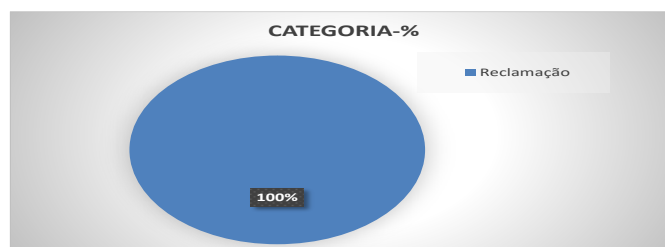
Total de demandas	Respondidas	Pendentes
1	1	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	1	100%
Total Demandas mês 07/25	1	100%



Gráfico nº 8- Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/DAE – mês de julho/2025



2.3.4.DEFESA SOCIAL

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Defesa Social, referente ao mês de julho/2025.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
3	3	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	1	33%
Solicitação	2	67%
Total Demandas mês 07/25	3	100%

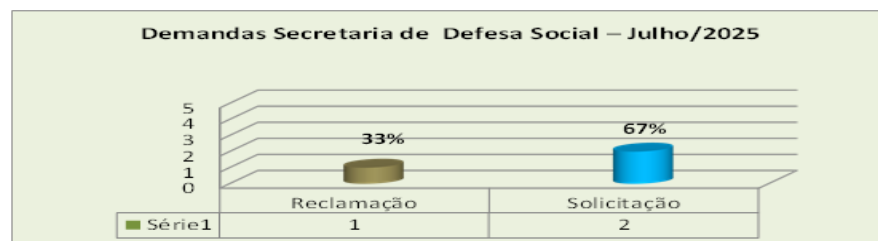
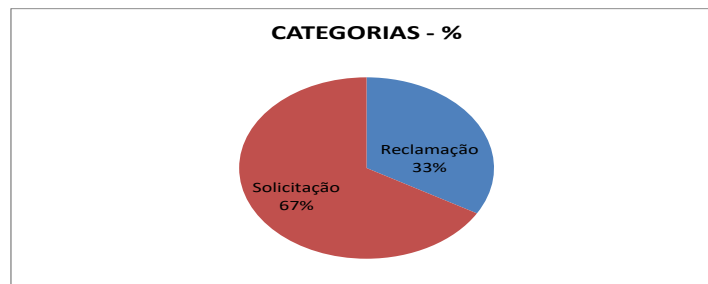


Gráfico nº 9 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Assistência Social – mês de julho/2025



2.3.5.DES. URBANO, REG. FUND. E HABITAÇÃO

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, Regularização Fundiária e Habitação, referente ao mês de julho/2025.

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	1	100%
Total Demandas mês 07/25	1	100%

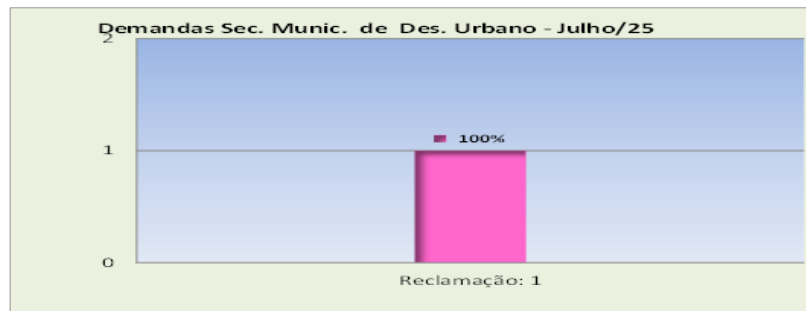
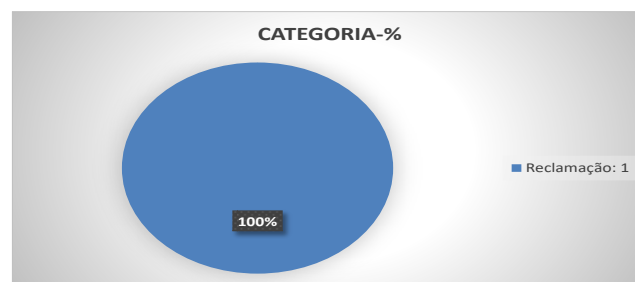


Gráfico nº 10- Visualização ilustrativa demandas atualizadas/Secr. Munic. de Des. Urbano – mês de julho/2025.



2.3.6. EDUCAÇÃO, CULTURA, ESPORTE E LAZER

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Educação, cultura, Esporte e Lazer, referente ao mês de julho/2025.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
8	8	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	7	64%
Reclamação	2	18%
Solicitação	2	18%
Total Demandas mês 07/25	11	100%

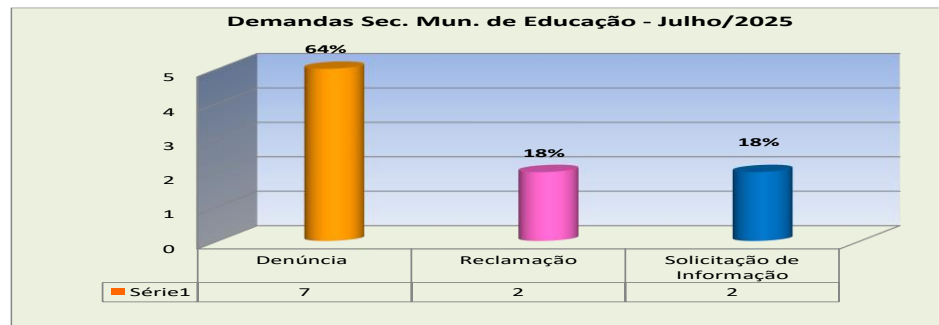
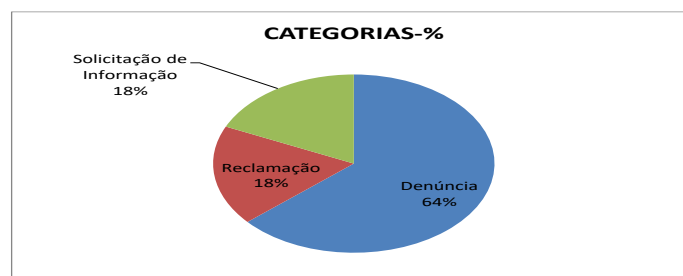


Gráfico nº 11 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Educação– mês de julho/2025.



2.3.7.GESTÃO FAZENDÁRIA

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

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	1	50%
Solicitação de informação	1	50%
Total Demandas mês 07/25	2	100%

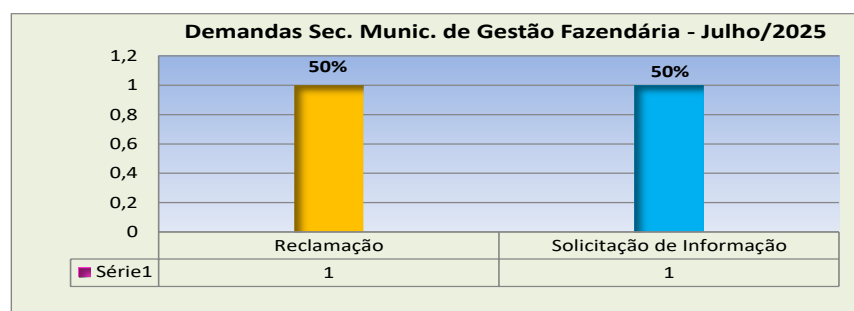
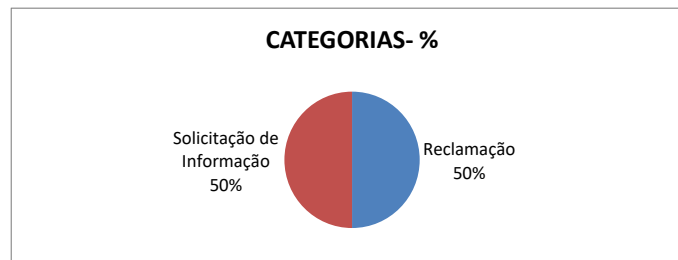


Gráfico nº 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Gestão Fazendária – mês de julho/2025



2.3.8.SAÚDE

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

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
11	11	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	5	72%
Reclamação	1	14%
Solicitação de Informação	1	14%
Total Demandas mês 07/25	7	100%

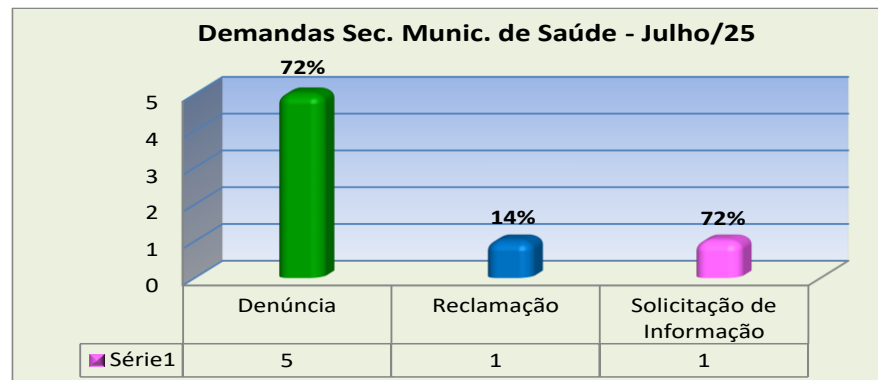
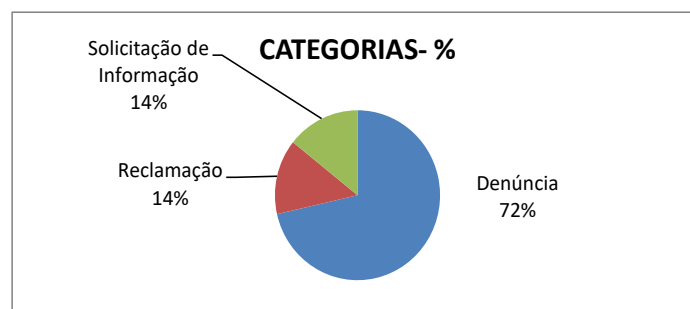


Gráfico nº 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Saúde – mês de julho/2025.



2.3.9.SERVIÇOS PÚBLICOS

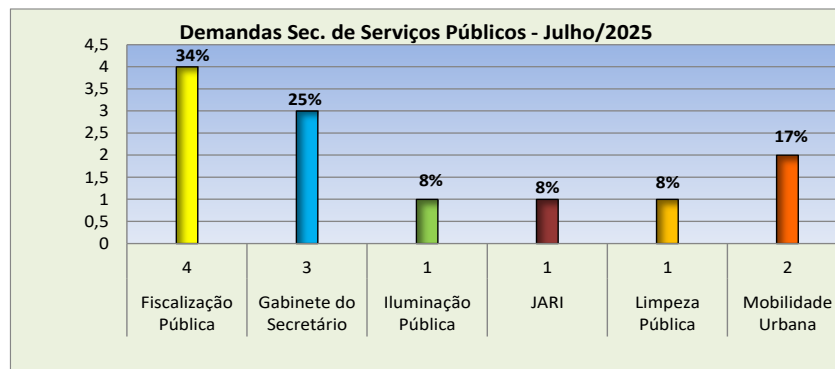
Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Serviços Públicos, referente ao mês de julho/2025.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
12	12	0
100%	100%	0%

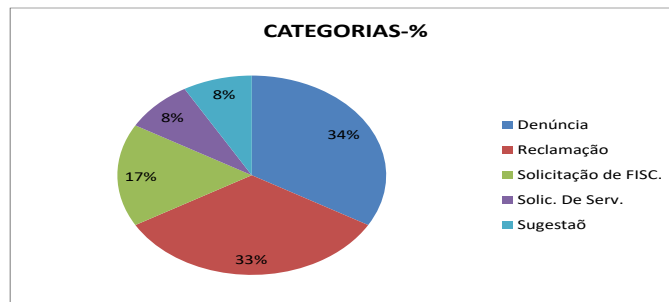
b) Total de Demandas por setor

Setor	Entradas	%
Fiscalização	4	34%
Gabinete do Secretário	3	25%
Iluminação Pública	1	8%
JARI	1	8%
Limpeza Pública	1	8%
Mobilidade Urbana	2	17%
Total de demandas Mês 07/2025	12	100%



c) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	4	34%
Reclamação	4	33%
Solicitação de fiscalização	2	17%
Solicitação de Serviço	1	8%
Sugestão	1	8%
Total Demandas mês 07/25	12	100%



2.3.10. VIAÇÃO E OBRAS

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Viação e Obras, referente ao mês de julho/2025.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
3	3	0
100%	100%	0%

b) Total de Demandas por setor

Setor	Entradas	%
Reclamação	2	67%
Solicitação Serviço	1	33%
Total de demandas Mês 07/2025	3	100%

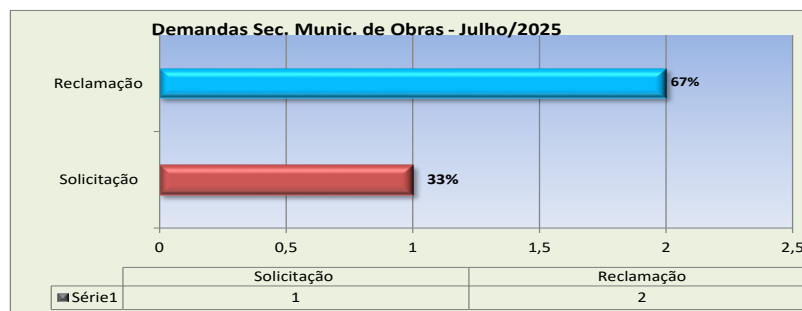
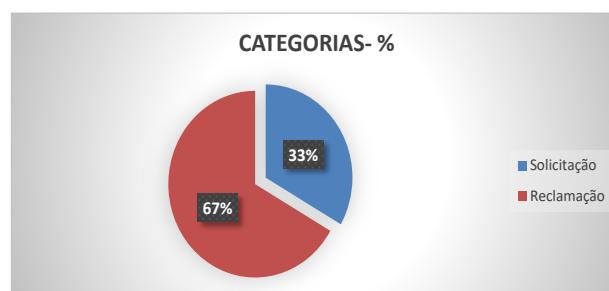


Gráfico nº 13- Visualização ilustrativa demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Obras – mês de julho/2025.



3. DEMANDAS RECEBIDAS POR TIPO DE GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO.

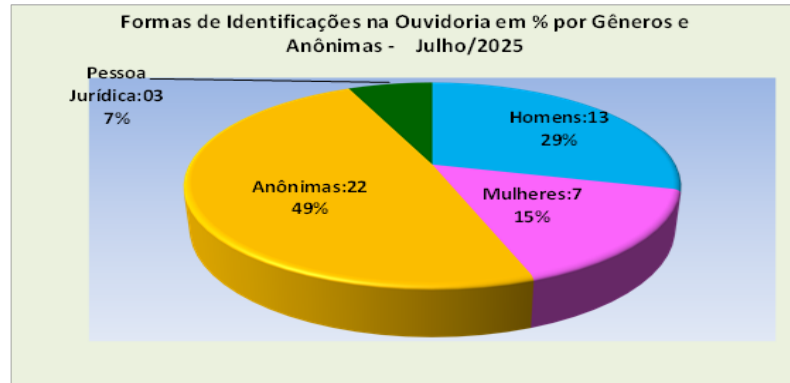


Gráfico nº 14 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas – julho/2025

4. RESULTADO DAS MANIFESTAÇÕES ABERTAS.

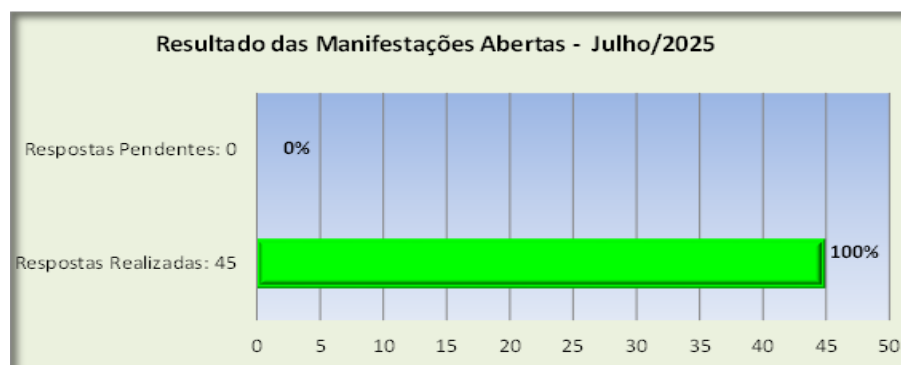


Gráfico 14 - Visualização ilustrativa Demandas/ resultado das manifestações abertas – julho/2025

5 CONCLUSÃO

- Uma das principais atribuições da Ouvidoria Municipal é o tratamento eficiente das manifestações dos cidadãos, conforme estabelecido na legislação vigente. A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e ao Sistema Fala.br permite que o município tenha acesso a uma plataforma informatizada, sem custos, o que facilita a gestão das manifestações.
- É com grande satisfação que se observa que, não apenas as **45 demandas protocoladas** no mês de julho foram **100% concluídas** dentro do prazo legal, assim como, todas as demandas foram respondidas pelas secretarias demandadas no período de 01/07/2025 à 31/07/2025. Este resultado notável, que culminou em zero pendências, demonstra a alta eficiência e o compromisso da Ouvidoria e da Administração Pública em garantir a transparência e a efetividade nas respostas às manifestações dos cidadãos, fortalecendo a credibilidade do serviço.

8. No mês de julho/2025 foi observada uma melhoria significativa na celeridade das respostas por parte das secretarias demandadas. A constante divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria e a garantia de confidencialidade nas denúncias são fundamentais para o fortalecimento do uso desta ferramenta de gestão pela população.
9. Outro aspecto relevante é o crescente uso do WhatsApp como canal de comunicação, o que tem facilitado o atendimento e a interação com os manifestantes.
10. É imprescindível que a Administração Pública continue a promover a divulgação e a conscientização sobre os canais de atendimento da Ouvidoria, a fim de garantir maior segurança ao cidadão e aprimorar os serviços prestados.
11. Todas as respostas foram encaminhadas aos cidadãos pelos seguintes meios de comunicações: FALA.BR, WhatsApp, presencial, e-mail e telefone/ouvidoria.

É o relatório.

Ivanilde Nogueira Ramos Vaz

Ouidora/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

