

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA



RELATÓRIO ESTATÍSTICO JULHO 2026

VÁRZEA GRANDE – MT
2026



CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

EXPEDIENTE

FLÁVIA MORETTI

Prefeita de Várzea Grande/MT

IVAN ECHEVERRIA NETO

Controlador Geral do Município

IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ

Ouvidora do Município/CGM

ENEDINO ROBERTO DE FIGUEIREDO JUNIOR

Estagiário/Assistente Técnico

ISABELA CAMILA DA SILVA FELFILI

Estagiária/Assistente Técnico



CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

Relatório Estatístico da Ouvidoria Municipal de Várzea Grande/MT - julho/2026

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 2026, 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.

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

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 **Controlador-Geral do Município, Sr. Ivan Echeverria Neto** e conta com a servidora **Ivanilde Nogueira Ramos Vaz** como Ouvidora/CGM.

4. CANAIS DE ACESSO

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

- ✓ **Central de atendimento:** FALE 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

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

- ✓ Sistema FALA.BR – Ministério da Transparência – CGU/Governo Federal - <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

5. DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA – MÊS DE JULHO/2026.

No mês de julho/2026, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas **48 (quarenta e oito)** manifestações, onde extraímos os seguintes dados:

5.1. DAS MANIFESTAÇÕES E REGISTROS

5.1.2. DEMANDAS DE JULHO/2026

Neste período, por meio dos canais de atendimento disponibilizados, a ouvidoria contabilizou **48 (quarenta e oito)** manifestações, sendo registradas através dos seguintes canais:

CANAL	QTD.	%
E-mail	1	2%
FALA.BR	23	48%
Presencial	17	35%
Telefone	7	15%
Total Geral = 7/26	48	100%

Quadro 1 - Demonstrativo das demandas por canal julho/2026.

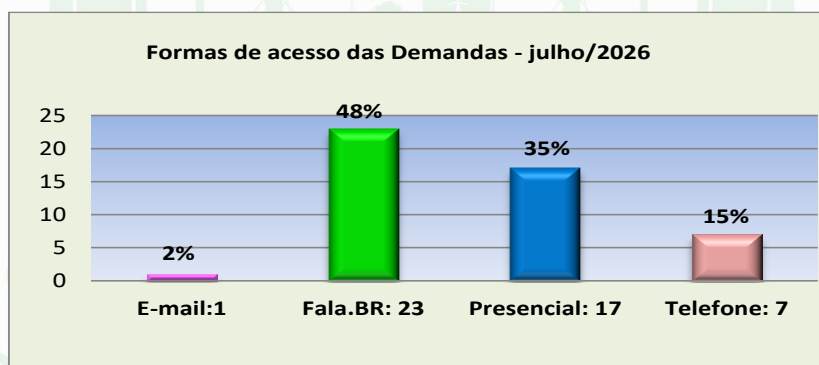


Gráfico nº 01 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas – julho/2026

5.1.3. TIPO DAS MANIFESTAÇÕES

TIPO	QTD.	%
Comunicação	5	10%
Denúncia	9	19%
Reclamação	25	52%
Solicitação	8	17%
Solicitação de Informação	1	2%
Total Geral = 7/26	48	100%

Quadro 2 - Demonstrativo das demandas por natureza julho/2026.

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

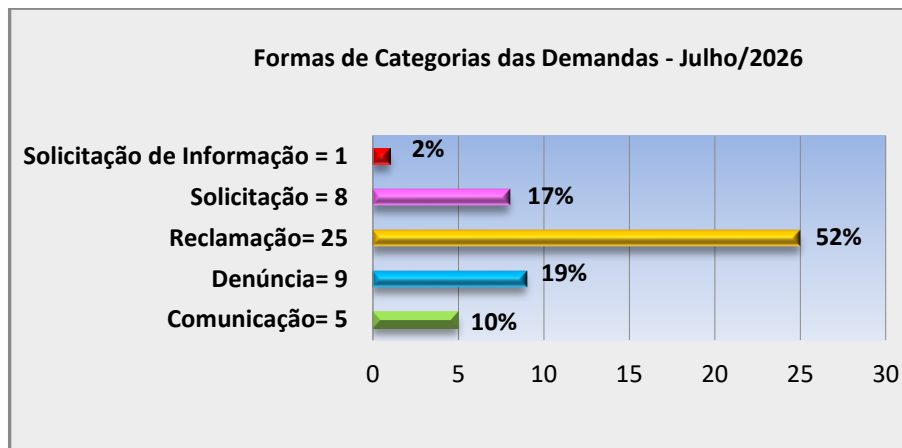


Gráfico nº 02 – Categorias das demandas recebidas – incluídas todas as secretarias - mês de julho/2026

5.1.4. DO GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

GENERO	QTD.	%
Anônimo	28	58%
Homem	7	15%
Mulher	12	25%
Pessoa Jurídica	1	2%
Total Geral	48	100%

Quadro 3 - Demonstrativo das demandas por tipo de identificação julho/2026.

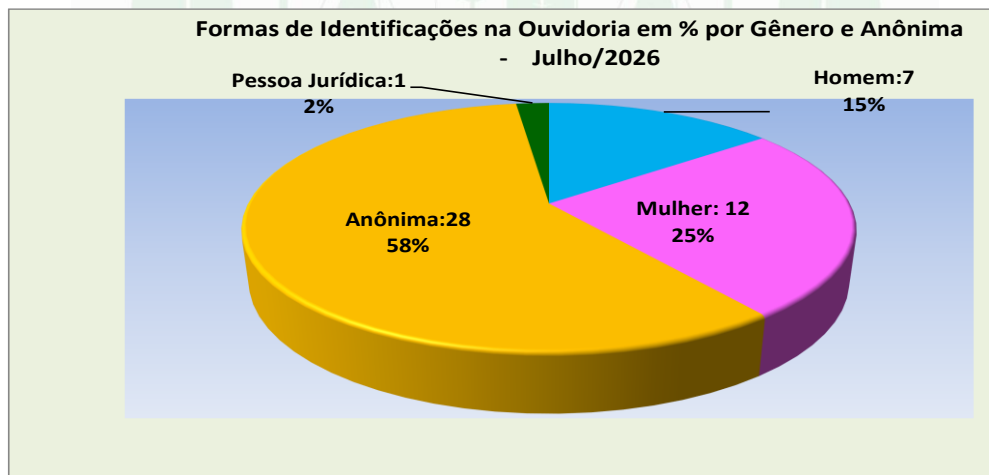


Gráfico nº 03 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas – julho/2026

5.1.5. MANIFESTAÇÕES POR STATUS

Status	QTD.	%
Respostas pendentes	1	2%
Resposta realizadas	47	98%
Total Geral = 7/26	48	100%

Quadro 4 - Demonstrativo das demandas por status julho/2026.

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

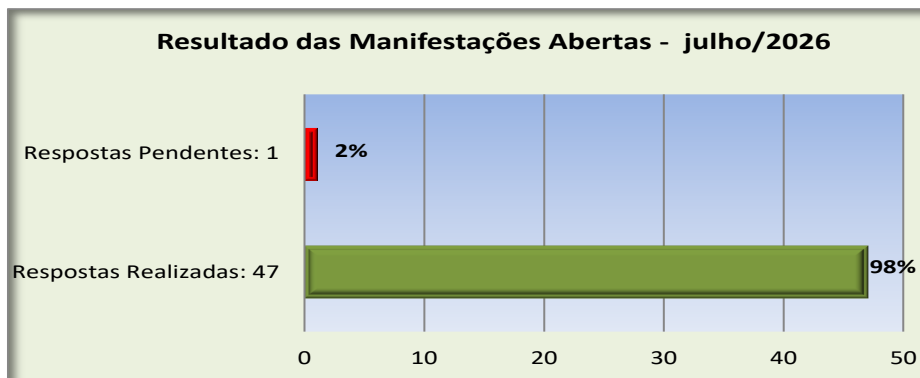


Gráfico 4 – Visualização ilustrativa Demanda/Resultado das Manifestações Abertas – julho/2026

5.1.6. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

SECRETARIA	Qtd.	%
Assistência Social	3	6%
DAE	1	2%
Desenvolvimento Urbano	1	2%
Educação	10	21%
Gestão Fazendária	3	6%
Meio Ambiente	9	19%
Saúde	6	13%
Serviços Públicos	10	21%
Viação e Obras	5	10%
Total Geral	48	100%

Quadro 5 - Demonstrativo das demandas por secretaria julho/2026.

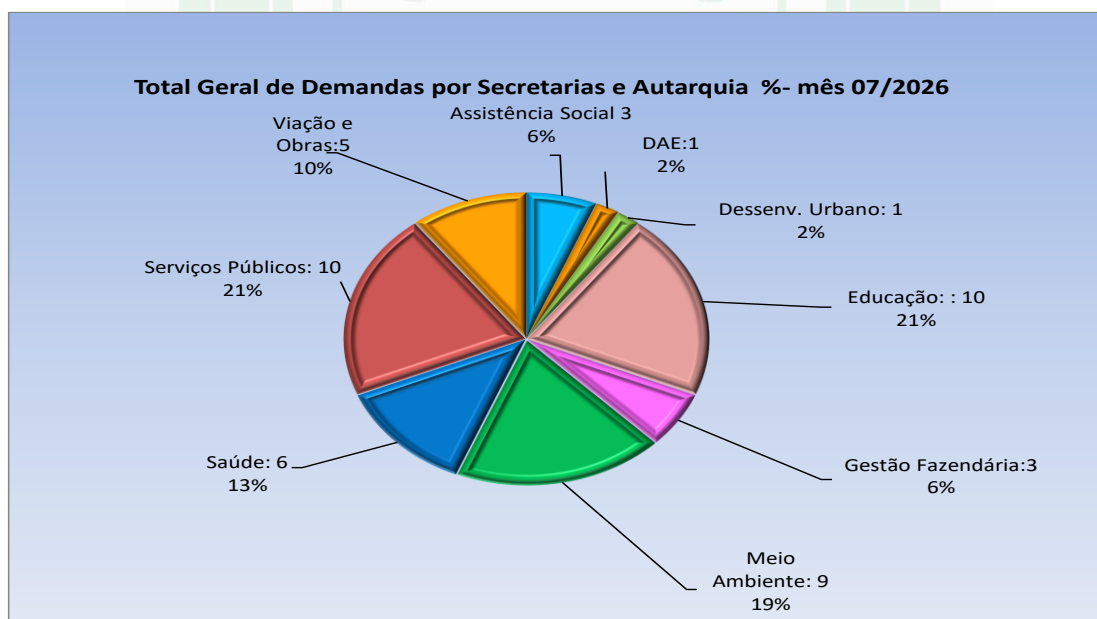


Gráfico nº 5 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem -%- mês de julho/2026

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

6. 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 48(quarenta e oito) demandas registradas para o mês de julho/26, 47(quarenta e sete) tiveram registro de resposta pelas secretarias restando apenas 1 (uma) pendência por parte da Secretaria Municipal de Saúde, para ser respondida no mês subsequente. Com este resultado, obteve-se o seguinte cômputo: pendente = 2% e = 98% com registro de resposta aos cidadãos demandantes, no mês de julho/2026.

Conclusão da análise por secretaria mês de julho/2026, vejamos:

RESULTADO TOTAL DEMANDAS MÊS DE JULHO/2026			
Secretaria	Pendentes/julho/26	Total de Respostas/julho/26	Total Demandas /julho/26
Assistência Social	0	3	3
DAE	0	1	1
Des. Urbano	0	1	1
Educação	0	10	10
Gestão Fazendária	0	3	3
Meio Ambiente	0	9	9
Saúde	1	5	6
Serviços Públicos	0	10	10
Viação e Obras	0	5	5
TOTAL	1	47	48
TOTAL %	2%	98%	100%

Quadro 6 - Demonstrativo de atendimento das demandas por secretaria - julho/2026.

7. 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

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

esclarecimentos solicitados pelos cidadãos que utilizaram os canais desta ouvidoria, foram concluídas 98% das demandas computadas para o relatório do mês de julho 2026, como pode ser observado no item 5.- quadro 06.

8. RESULTADOS POR SECRETARIA

8.1. Assistência Social

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Secretaria de Assistência Social referente ao mês de julho/2026.

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 7/26	3	100%

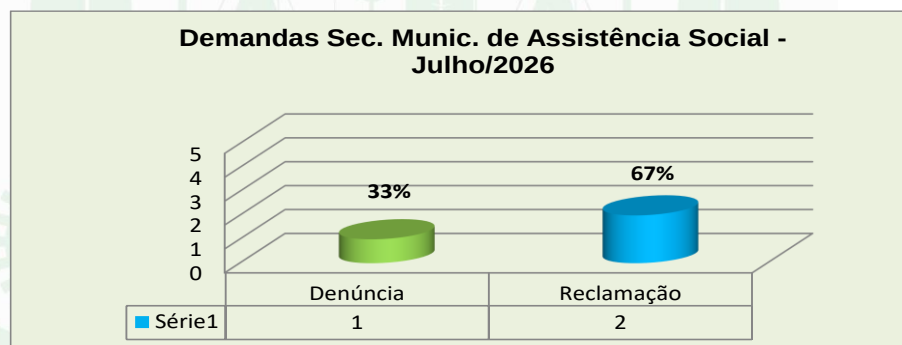


Gráfico nº 6 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Sec. de Administração – mês de julho/2026

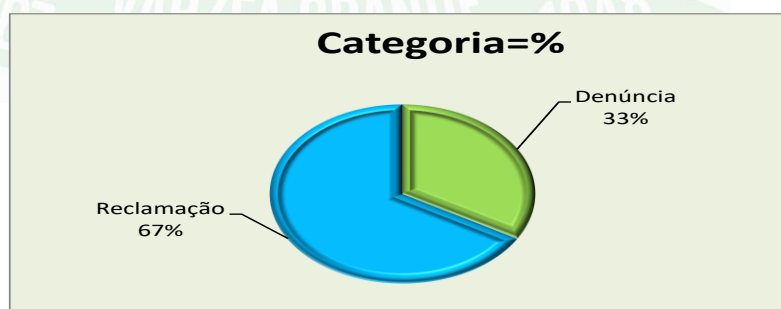


Gráfico nº 7 - /Categorias das Demandas /Sec. de Administração - % mês de julho/2026

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

8.2.1 - DAE

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes ao Departamento de Água e Esgoto -DAE, referente ao mês de julho/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas/julho/26	Pendentes/julho/26
1	1	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	1	100%
Total Demandas mês 7/26	1	100%

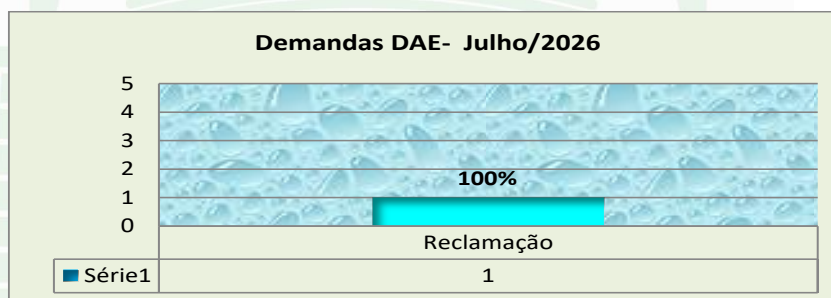


Gráfico nº 8 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ Assistência Social – mês de julho/2026.



Gráfico nº 9 - Categorias das Demandas /Assistência Social - % mês de julho/2026.

8.2.2 - DSENVOLVIMENTO URBANO

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Desenvolvimento Urbano, referente ao mês de julho/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas/julho/26	Pendentes/julho/26
1	1	0
100%	100%	0%

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	1	100%
Total Demandas mês 7/26	1	100%

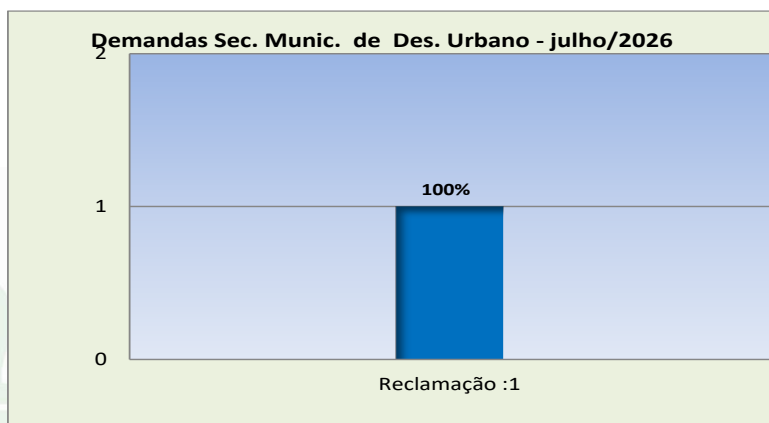


Gráfico nº 10 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ DAE – mês de julho/2026.

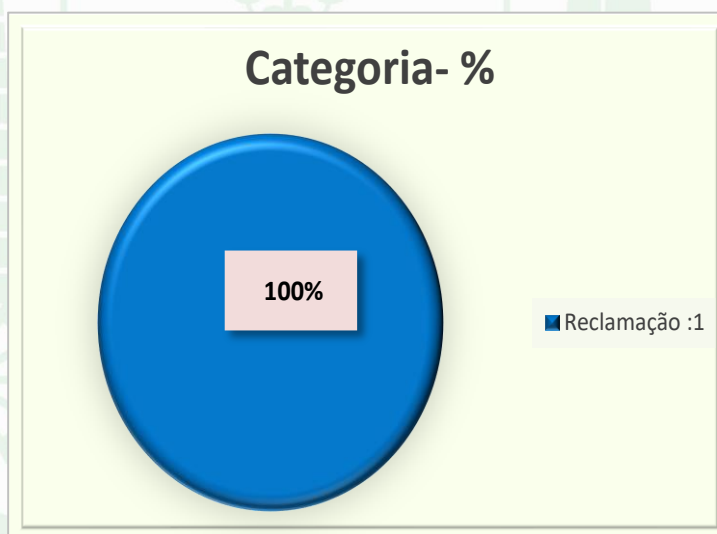


Gráfico nº 11 - Categorias das Demandas /DAE - % mês de julho/2026.

8.2.4 – EDUCAÇÃO

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Educação, Esporte e Lazer, referente ao mês de julho/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas/julho/26	Pendentes/julho/26
10	10	0
100%	100%	0%

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Comunicação	2	20%
Reclamação	7	70%
Solicitação de Informação	1	10%
Total Demandas mês 7/26	10	100%

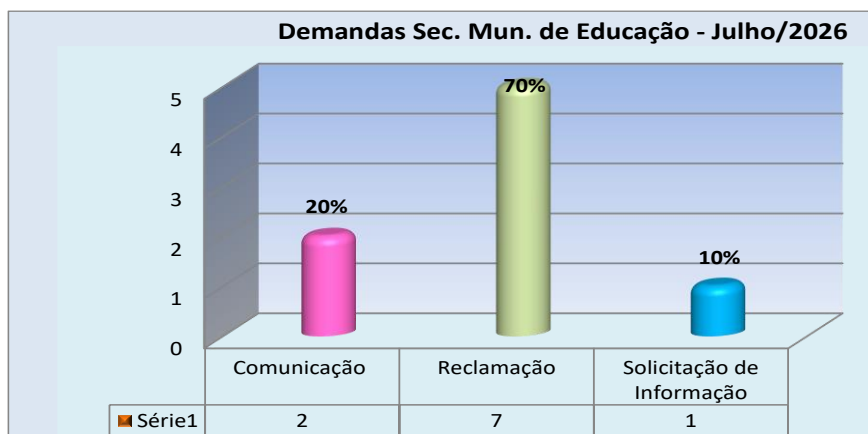


Gráfico nº 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ Sec. De Educação Esporte e Lazer- mês de julho/2026.

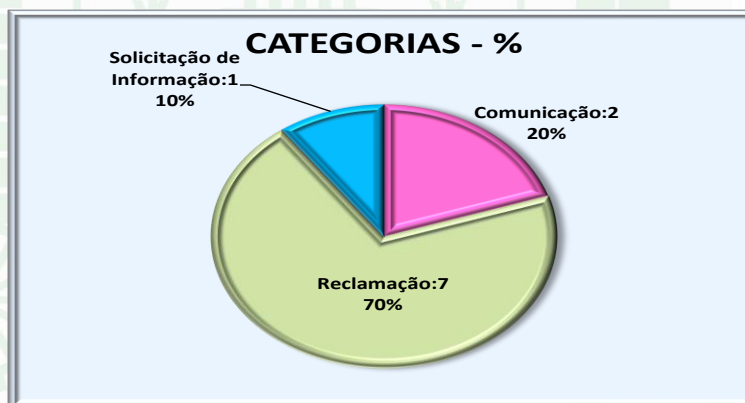


Gráfico nº 13 - Categorias das Demandas /Sec. De Educação, Esporte e Lazer - % mês de julho/2026.

8.2.5 GESTÃO FAZENDÁRIA

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes ao Secretaria de Gestão Fazendária, referente ao mês de julho/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas/julho/26	Pendentes/julho/26
3	3	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

Categoria	Qtd	%
Denúncia	1	33%
Reclamação	2	67%
Total Demandas mês 7/26	3	100%

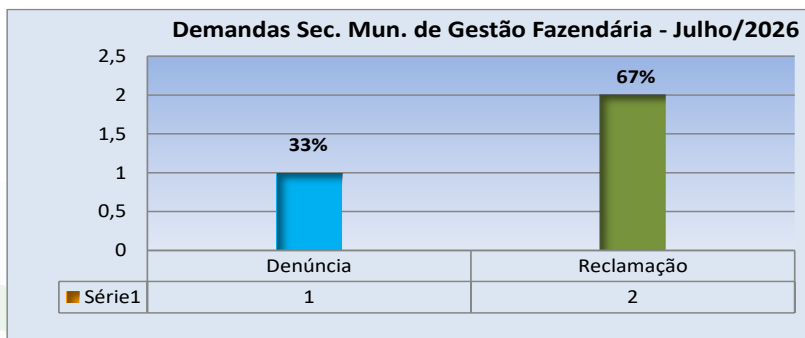


Gráfico nº 14 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria de Gestão Fazendária-- mês de julho/2026

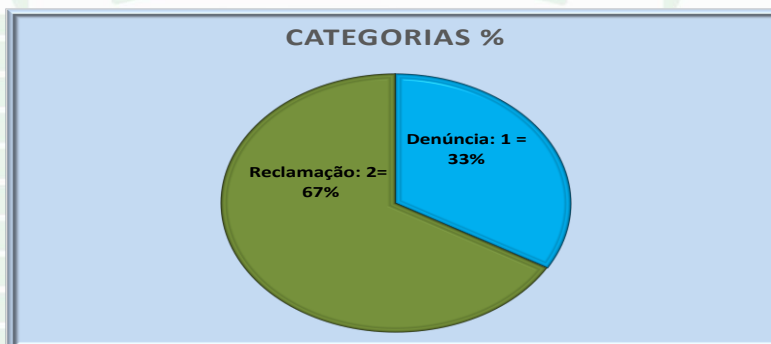


Gráfico nº 15 - Categorias das Demandas - % - Secretaria de Educação - mês de julho/2026

8.2.7. MEIO AMBIENTE

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secr. De Meio Ambiente, referente ao mês de julho/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
9	9	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Comunicação	2	22%
Denúncia	4	45%
Reclamação	3	33%
Total Demandas mês 7/26	9	100%

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

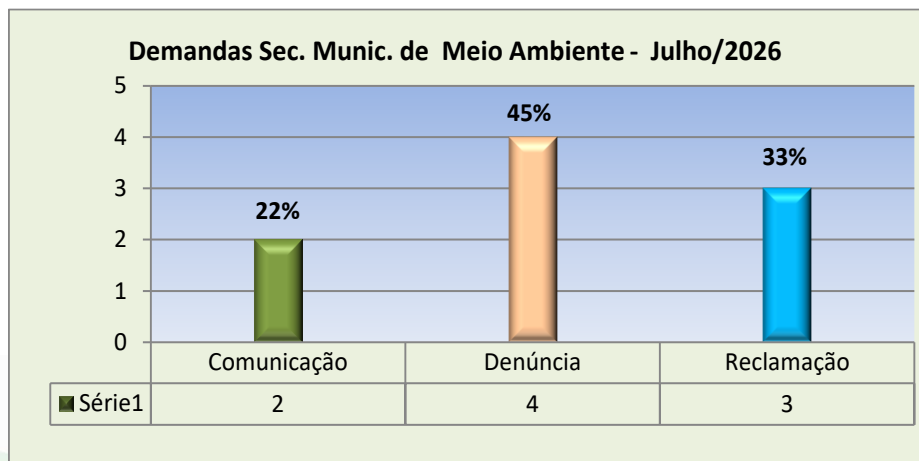


Gráfico nº 16 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secr. De Meio Ambiente- mês de julho/2026.

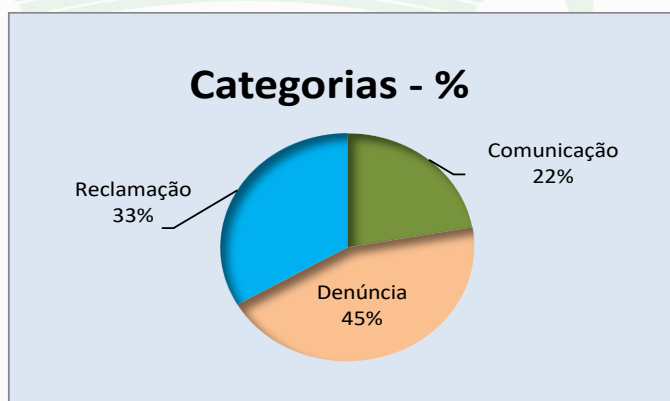


Gráfico nº 17 - Categorias das Demandas - % - Secr. De Meio Ambiente - mês de julho/2026.

8.2.8. SAÚDE

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Saúde, referente ao mês de julho/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
6	5	1
100%	83%	17%

c) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Comunicação	1	17%
Denúncia	2	33%
Reclamação	2	33%
Solicitação de Informação	1	17%
Total Demandas mês 7/26	6	100%

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

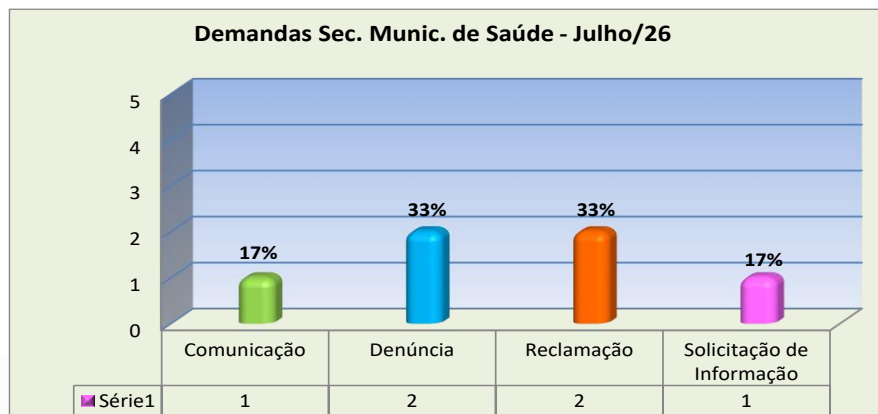


Gráfico nº 18 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria de Saúde- mês de julho/2026.

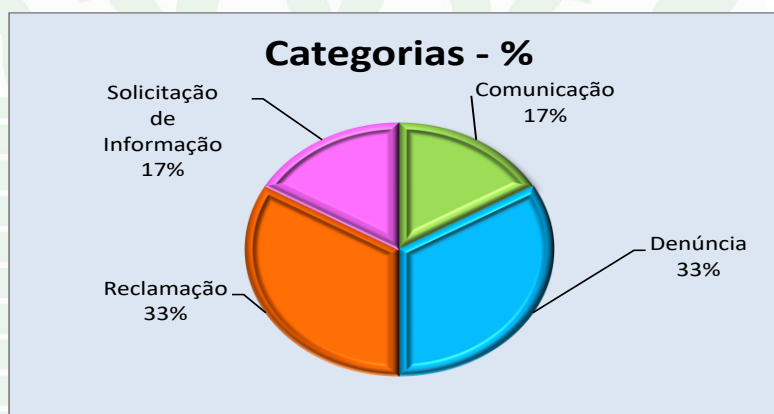


Gráfico nº 19 Categorias das Demandas - % Secretaria de Saúde - mês de julho/2026

8.2.9. SERVIÇOS PÚBLICOS

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secr. Mun. De Serviços Públicos, referente ao mês de julho/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
10	10	0
100%	100%	0%

b) Total de Demandas por setor

Setor	Entradas	%
Fiscalização	7	70%
Gabinete do Secretário	1	10%
Iluminação Pública	1	10%
Limpeza Pública	1	10%
Total de demandas Mês 7/26	10	100%

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

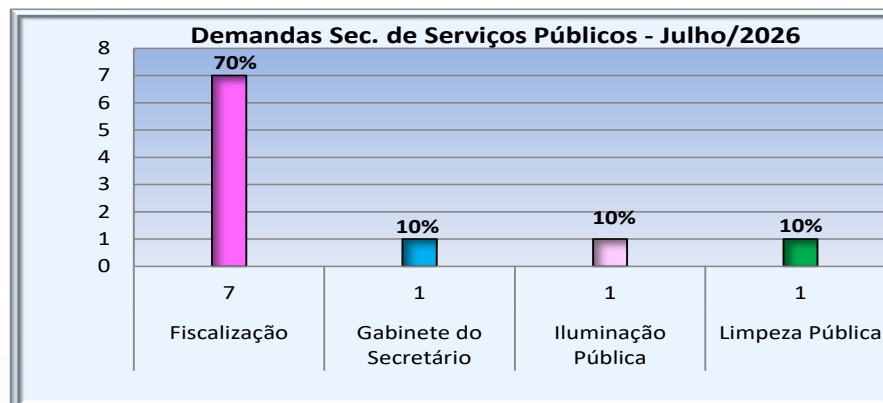


Gráfico nº 20 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Sec. Público – mês de julho/2026.

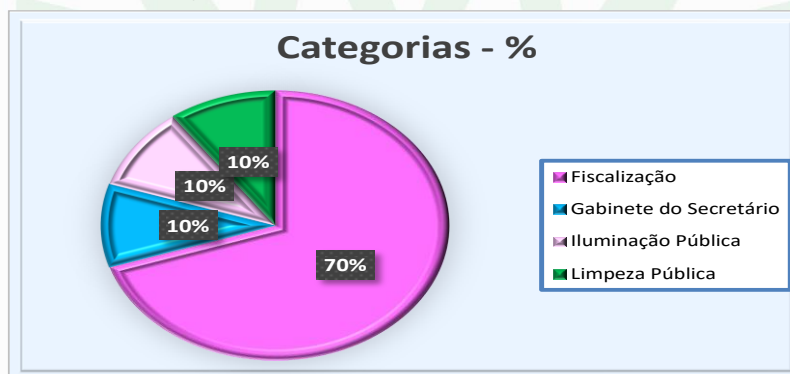


Gráfico nº 21 -Categorias das Demandas - % Secr. De Serviços Públicos - mês de julho/2026

c) Demandas por categoria Sec. Munic. De Serviços Públicos

Categoria	Qtd	%
Denúncia	1	10%
Reclamação	6	60%
Solicitação	3	30%
Total Demandas mês 7/26	10	100%

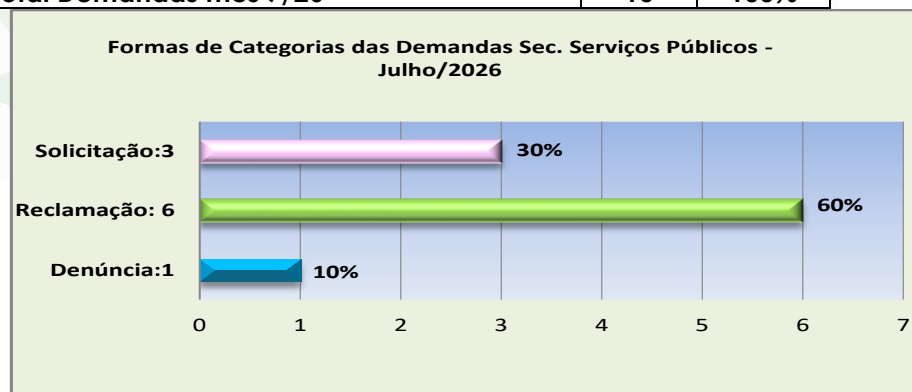


Gráfico nº 22 -Categorias das Demandas - % Secr. De Serviços Públicos - mês de julho/2026

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

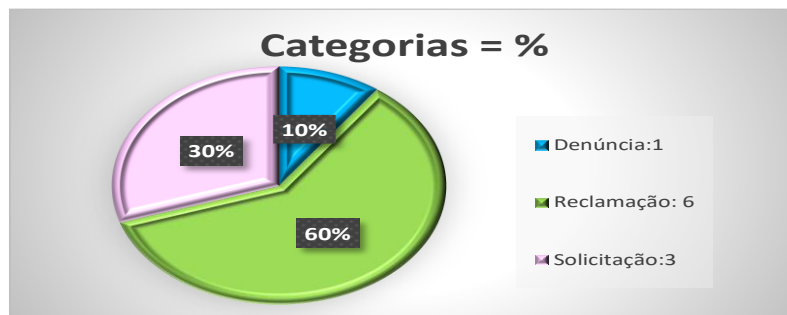


Gráfico nº 23 - Visualização ilustrativa categorias em % – Sec. Serv. Públicos, mês de julho/2026.

8.2.10. Viação e Obras

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria de Viação e Obras, referente ao mês de julho/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
5	5	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Solicitação	5	100%
Total Demandas mês 7/26	5	100%

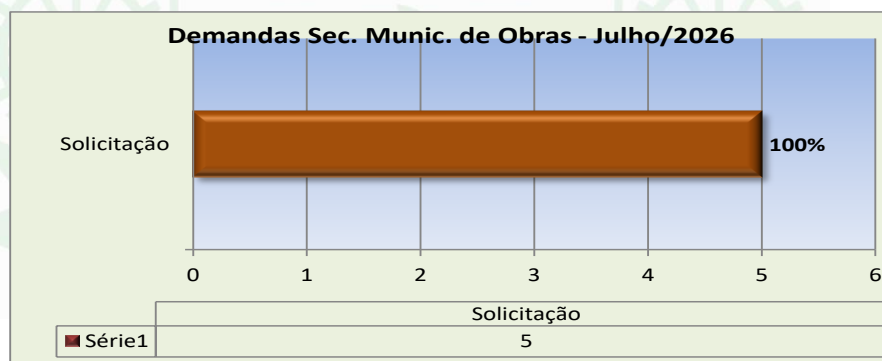


Gráfico nº 24 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secr. Munic. De Viação e Obras – mês de julho/2026.

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA



Gráfico nº 25 - Visualização ilustrativa categorias em % – Sec. Munic. De Viação e Obras, mês de julho/2026.

9.DEMANDAS RECEBIDAS POR TIPO DE GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO.

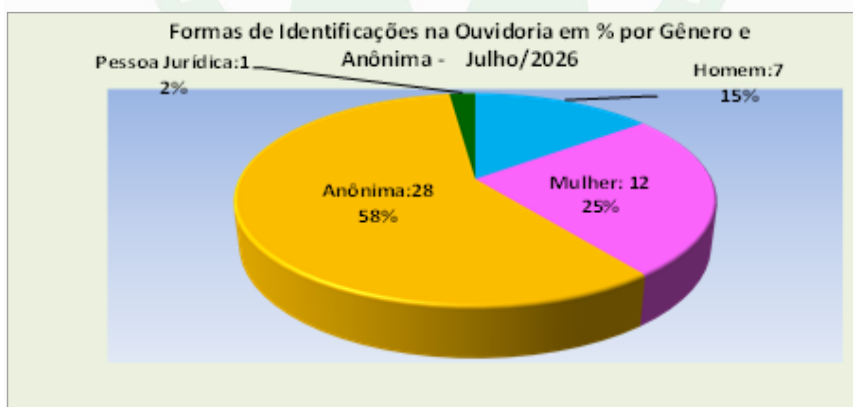


Gráfico nº 26 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônima, – julho/2026

10. RESULTADO DAS MANIFESTAÇÕES ABERTAS – MÊS DE JULHO/2026.

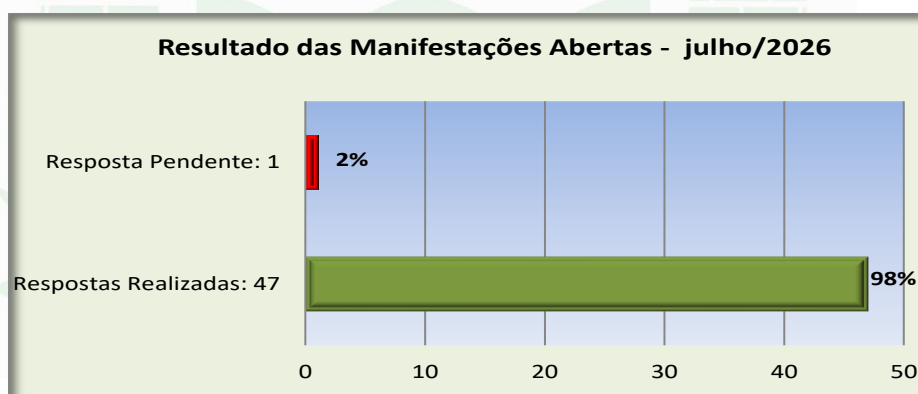


Gráfico Nº 27– Visualização ilustrativa Demanda/Resultado das Manifestações Abertas – julho/2026.

12.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

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA

o município tenha acesso a uma plataforma informatizada, sem custos, o que facilita a gestão das manifestações.

Para o mês de julho, no período de 01/7/26 à 31/07/2026, do total Geral das 48 (quarenta e oito) demandas registradas e protocoladas, obteve-se o seguinte resultado: respondidas 98% e pendentes para serem respondidas no mês subsequente: 2%.

Este resultado de 98% de demandas concluídas, demonstra a 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 aos serviços oferecidos pela administração pública municipal.

Outro aspecto relevante é o crescente uso da plataforma FALA.BR como canal de comunicação, o que tem facilitado o atendimento e a interação com os manifestantes.

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 pelo poder executivo municipal.

Todas as respostas foram encaminhadas aos cidadãos pelos seguintes meios de comunicações: FALA.BR, WhatsApp, presencial, e-mail e telefone/ouvidoria.

É o relatório.

Várzea Grande, 03 setembro de 2026.

Documento assinado digitalmente
gov.br IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ
Data: 04/09/2026 17:39:39-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ
Ouvidora/CGM

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO/ OUVIDORIA



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE VÁRZEA GRANDE/MT

Av. Castelo Branco, nº 2500

Bairro: Centro Sul -Varzea Grande/MT- Cep: 78-625.640

Telefone: 0800- 647- 4142 – (65) 3688-8001

WhatsApp: (65) 98472-3140

E-mail: ouvidoria@varzeagrande2.mt.gov.br.