



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



RELATÓRIO GESTÃO Nº 25 PDI / 2022

JANEIRO A DEZEMBRO/2022

VÁRZEA GRANDE – MT

2022



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

Relatório Técnico PDI nº: 25/2022 – Demandas Ouvidoria janeiro a dezembro/ 2022.

Assunto: Demonstrativos das atividades executadas na Ouvidoria Municipal referente aos meses de janeiro a dezembro/2022, 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);



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

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/2022

As solicitações/reclamações, no mês de **janeiro/2022** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800467-4142, com um total geral 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/2022:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE JANEIRO/22				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 01/22	Resp/ Justificadas mês: 01/22	Resp/ Realizadas mês: 01/22	Total de Demandas mês: 01/22
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	4	54	58
Sec. Mun. de Obras	0	0	8	8
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	0	4	4
Sec. Mun. De Meio Ambiente	0	6	1	7
Sec. Mun. de Saúde	0	0	9	9
Sec. Mun. de Educação	0	0	4	4
Sec. Mun. de Administração	0	0	3	3
Sec. Mun. de Gestão Fazendária	0	0	6	6
Sec. Mun. de Comunicação	0	0	1	1
Sec. Mun. de Defesa Social	0	0	2	2
Procuradoria Geral do Município	0	0	1	1
DAE	0	0	3	3
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 01/22	0	10	96	106

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de janeiro/2022.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

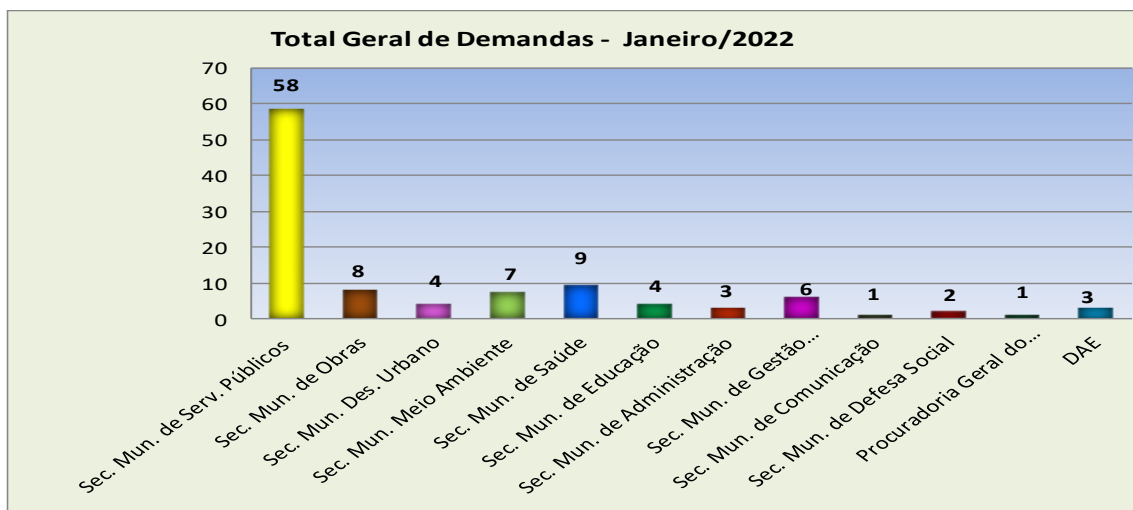


Gráfico 1 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês janeiro/2022.

2 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE FEVEREIRO/2022

As solicitações/reclamações, no mês de **fevereiro/2022** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800467-4142, com um total geral 97 (noventa e sete) 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/2022:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE FEVEREIRO/2022				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 02/22	Resp/ Justificadas mês: 02/22	Resp/ Realizadas mês: 02/22	Total de Demandas mês: 02/22
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	3	58	61
Sec. Mun. de Obras	0	0	12	12
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	6	1	7
Sec. Mun. Meio Ambiente	0	0	4	4
Sec. Mun. de Saúde	0	0	3	3
Sec. Mun. de Educação	0	1	3	4
Sec. Mun. De Governo	0	0	1	1
Procuradoria Geral do Munic.	0	0	2	2
Gabiente do Prefeito	0	0	1	1
DAE	0	0	2	2
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 02/22	0	10	87	97

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de fevereiro/2022.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

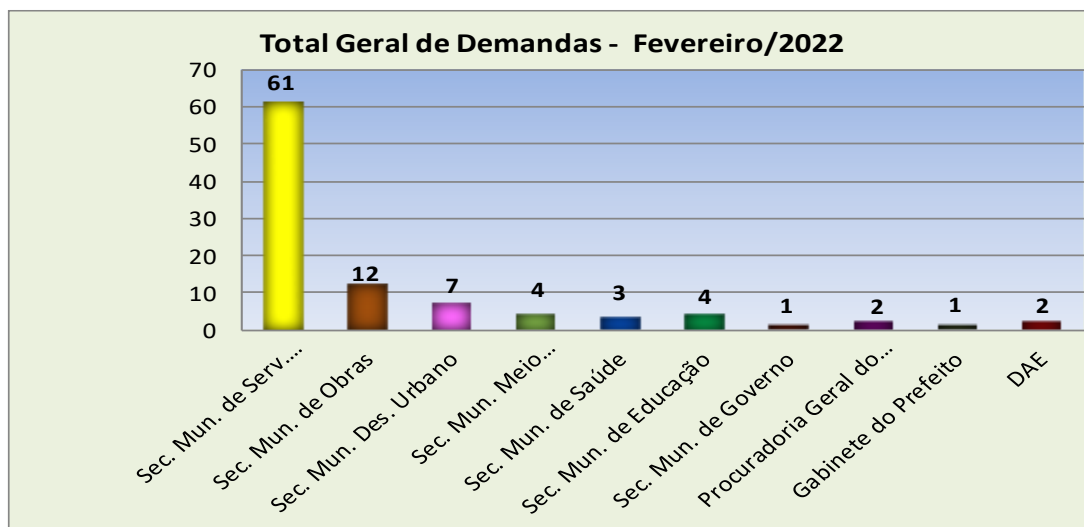


Gráfico 2 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês fevereiro/2022.

3 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE MARÇO/2022

As solicitações/reclamações, no mês de **março/2022** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 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 Sistema FALA.BR – Ministério da Transparência – CGU/ Governo Federal.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 31 de março/2022:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE MARÇO/22				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 03/22	Resp/ Justificadas mês: 03/22	Resp/ Realizadas mês: 03/22	Total de Demandas mês: 03/22
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	8	36	44
Sec. Mun. de Obras	0	0	10	10
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	1	7	8
Sec. Mun. Meio Ambiente	0	0	7	7
Sec. Mun. de Saúde	0	0	10	10
Sec. Mun. de Educação	0	3	3	6
Sec. Mun. de Administração	0	1	5	6
Sec. Mun. de Gestão de Fazendária	0	0	5	5
Sec. Mun. de Defesa Social	0	1	0	1
Sec. Mun. de Assistência Social	0	0	5	5
DAE	0	0	3	3
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 03/22	0	14	91	105

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de março/2022.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

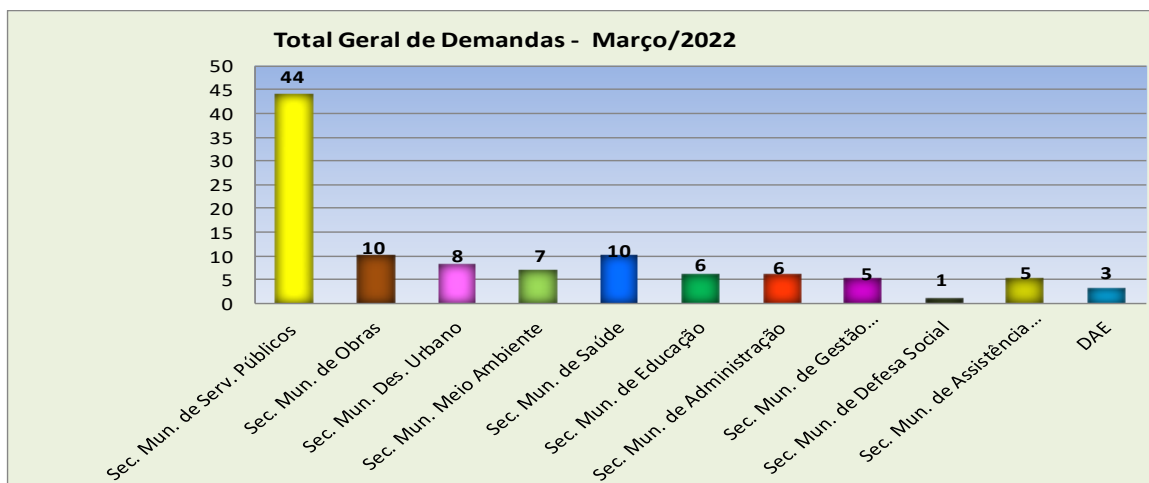


Gráfico 3 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês março/2022.

4 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE ABRIL/2022

As solicitações/reclamações, no mês de **abril/2022** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 4142, com um total geral de 81 (oitenta e uma) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e Sistema FALA.BR – Ministério da Transparência – CGU/ Governo Federal.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 30 de abril/2022:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE ABRIL/2022				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 04/22	Resp/ Justificadas mês: 04/22	Resp/ Realizadas mês: 04/22	Total de Demandas mês: 04/22
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	2	62	64
Sec. Mun. de Obras	0	0	4	4
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	1	0	1
Sec. M. Meio Ambiente	0	0	4	4
Sec. Mun. de Educação	0	2	4	6
Sec. M. de Administração	0	0	1	1
Sec. M. de Assistência Social	0	0	1	1
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 04/22	0	5	76	81

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de abril/2022.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

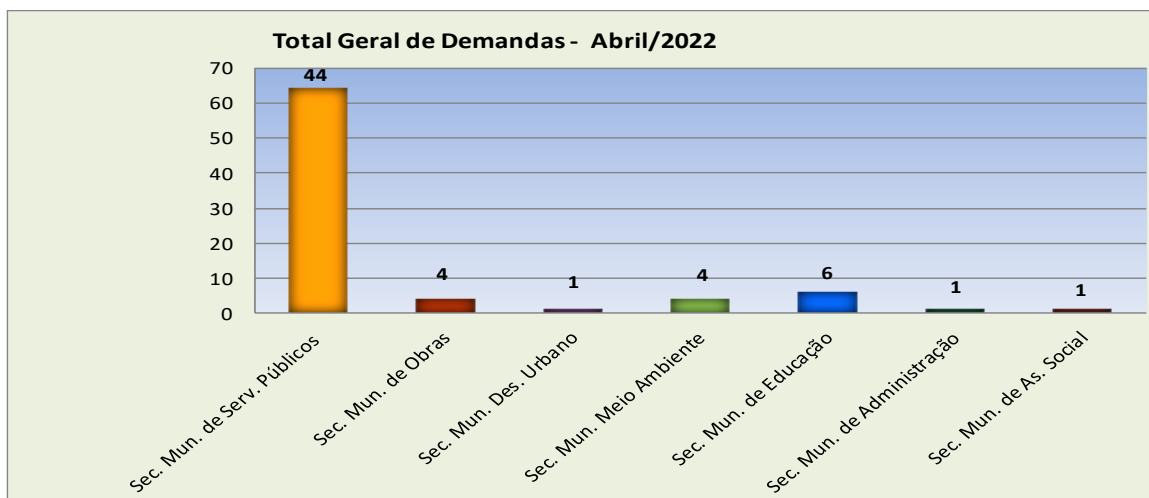


Gráfico 4 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês abril/2022.

5 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE MAIO/2022

As solicitações/reclamações, no mês de **maio/2022** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 4142, com um total geral de 86 (oitenta e seis) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e Sistema FALA.BR – Ministério da Transparência – CGU/ Governo Federal.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 31 de maio/2022:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE MAIO/2022				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 05/22	Resp/ Justificadas mês: 05/22	Resp/ Realizadas mês: 05/22	Total de Demandas mês: 05/22
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	1	40	41
Sec. Mun. de Obras	0	12	1	13
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	0	7	7
Sec. M. Meio Ambiente	0	0	9	9
Sec. M. Meio Saúde	0	0	6	6
Sec. Mun. de Educação	0	0	3	3
Sec. M. de Administração	0	0	4	4
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	1	1
Sec. M. de Governo	0	0	1	1
DAE	0	0	1	1
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 05/22	0	13	73	86

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de maio/2022.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

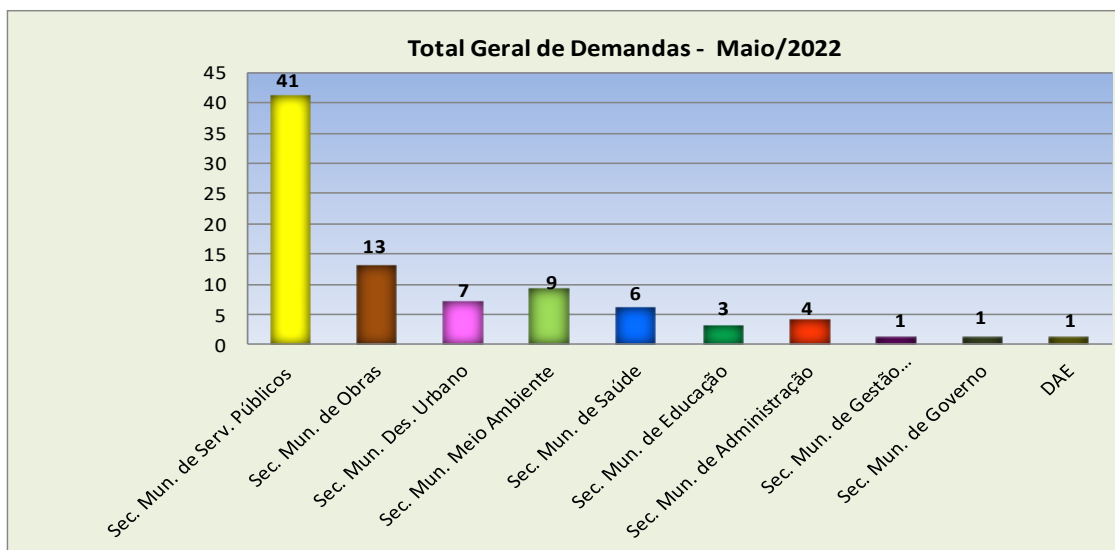


Gráfico 5 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês maio/2022.

6 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE JUNHO/2022

As solicitações/reclamações, no mês de **junho/2022** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 4142, com um total geral de 88 (oitenta e oito) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e Sistema FALA.BR – Ministério da Transparência – CGU/ Governo Federal.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 30 de junho/2022:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE JUNHO/2022				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 06/22	Resp/ Justificadas mês: 06/22	Resp/ Realizadas mês: 06/22	Total de Demandas mês: 06/22
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	1	35	36
Sec. Mun. de Obras	0	0	13	13
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	1	0	1
Sec. M. Meio Ambiente	0	0	4	4
Sec. Mun. de Saúde	0	2	8	10
Sec. Mun. de Educação	0	1	8	9
Sec. M. de Administração	0	0	2	2
Sec. M. de Defesa Social	0	1	1	2
Sec. M. de Assistência Social	0	1	2	3
Sec. M. de Assuntos Estratégicos	0	1	0	1
Gabinete do Prefeito	0	0	1	1
DAE	0	0	6	6
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 06/22	0	8	80	88

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de junho/2022.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

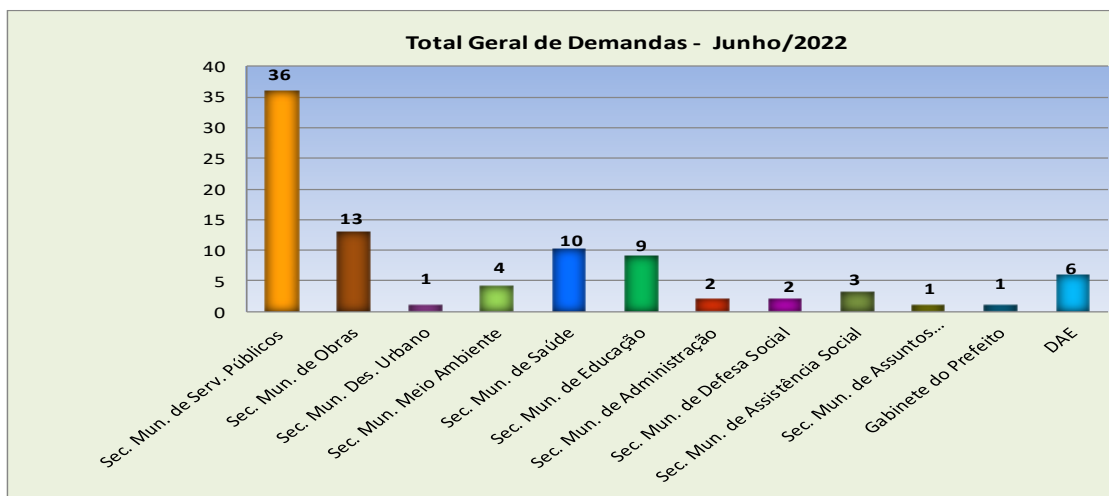


Gráfico 6 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês junho/2022.

7. RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE JULHO/2022

As solicitações/reclamações, no mês de **julho/2022** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 4142, com um total geral de 74 (setenta e quatro) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e Sistema FALA.BR – Ministério da Transparência – CGU/ Governo Federal.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 31 de julho/2022:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE JULHO/2022				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 07/22	Resp/ Justificadas mês: 07/22	Resp/ Realizadas mês: 07/22	Total de Demandas mês: 07/22
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	7	26	33
Sec. Mun. de Obras	0	0	6	6
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	0	2	2
Sec. M. Meio Ambiente	0	0	11	11
Sec. M. Meio Saúde	0	3	8	11
Sec. Mun. de Educação	0	0	4	4
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	1	1
Sec. M. de Defesa Social	0	1	0	1
Sec. M. de Assistência Social	0	0	1	1
Sec. M. de Assuntos Estratégicos	0	0	1	1
DAE	0	0	3	3
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 07/22	0	11	63	74

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de julho/2022



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

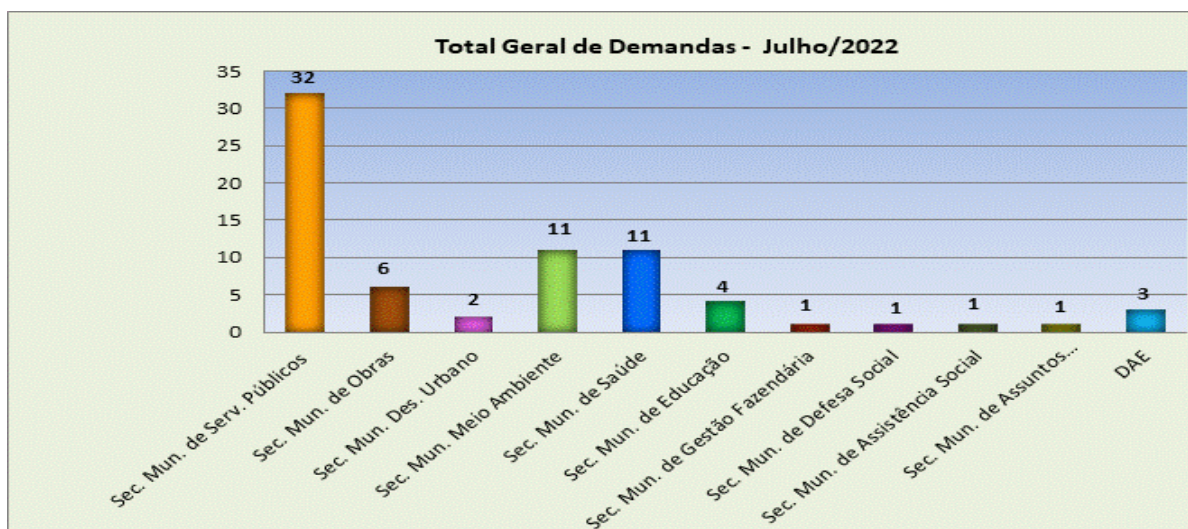


Gráfico nº 7 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade-- mês de julho/202

8. RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE AGOSTO/2022

As solicitações/reclamações, no mês de **agosto/2022** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 4142, com um total geral de 77 (setenta e sete) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e Sistema FALA.BR – Ministério da Transparência – CGU/ Governo Federal.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 31 de agosto/2022:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE AGOSTO/2022				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 08/22	Resp/ Justificadas mês: 08/22	Resp/ Realizadas mês: 08/22	Total de Demandas mês: 08/22
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	2	32	34
Sec. Mun. de Obras	0	4	1	5
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	0	2	2
Sec. M. Meio Ambiente	0	0	9	9
Sec. Mun. de Saúde		0	8	8
Sec. Mun. de Educação	0	2	5	7
Sec. M. de Administração	0	0	2	2
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	5	5
Sec. M. de Defesa Social	0	2	0	2
Sec. M. de Assistência Social	0	0	2	2
DAE	0	0	1	1
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 08/22	0	10	67	77

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de agosto/2022



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

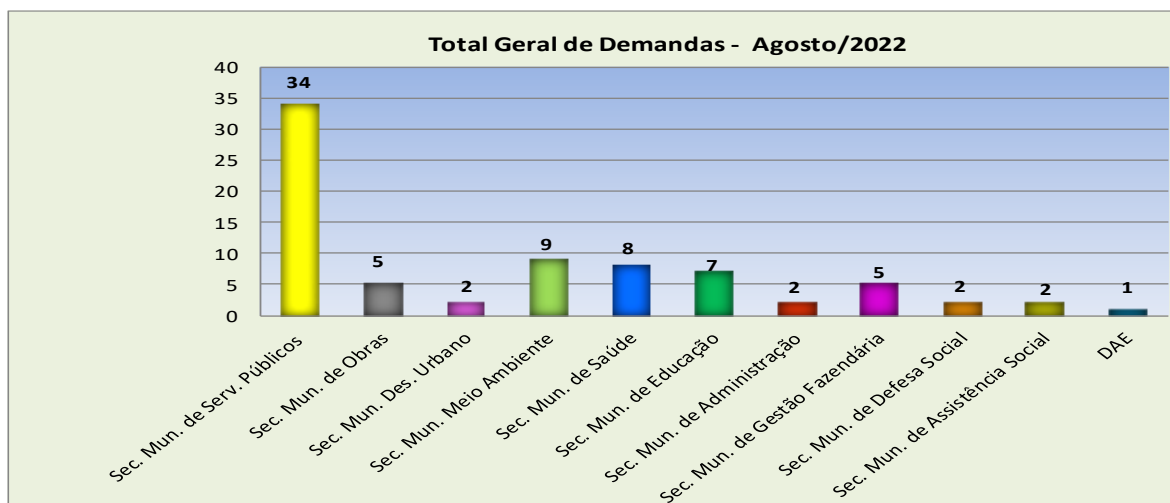


Gráfico nº 8 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de agosto/2022

9. RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE SETEMBRO/2022

As solicitações/reclamações, no mês de **setembro/2022** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 4142, com um total geral de 117 (cento e dezessete) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e Sistema FALA.BR – Ministério da Transparência – CGU/ Governo Federal.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 30 de setembro/2022:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE SETEMBRO/2022				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 09/22	Resp/ Justificadas mês: 09/22	Resp/ Realizadas mês: 09/22	Total de Demandas mês: 09/22
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	5	37	42
Sec. Mun. de Obras	0	2	10	12
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	1	1	2
Sec. M. Meio Ambiente	0	0	6	6
Sec. M. DE Saúde	0	0	20	20
Sec. Mun. de Educação	0	2	8	10
Sec. M. de Administração	0	0	9	9
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	6	6
Sec. M. de Defesa Social	0	0	3	3
Sec. M. de Assistência Social	0	1	1	2
Sec. M. de Governo	0	0	2	2
Proc. Geral do Município	0	0	1	1
DAE	0	0	2	2
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 09/22	0	11	106	117

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de setembro/2022



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

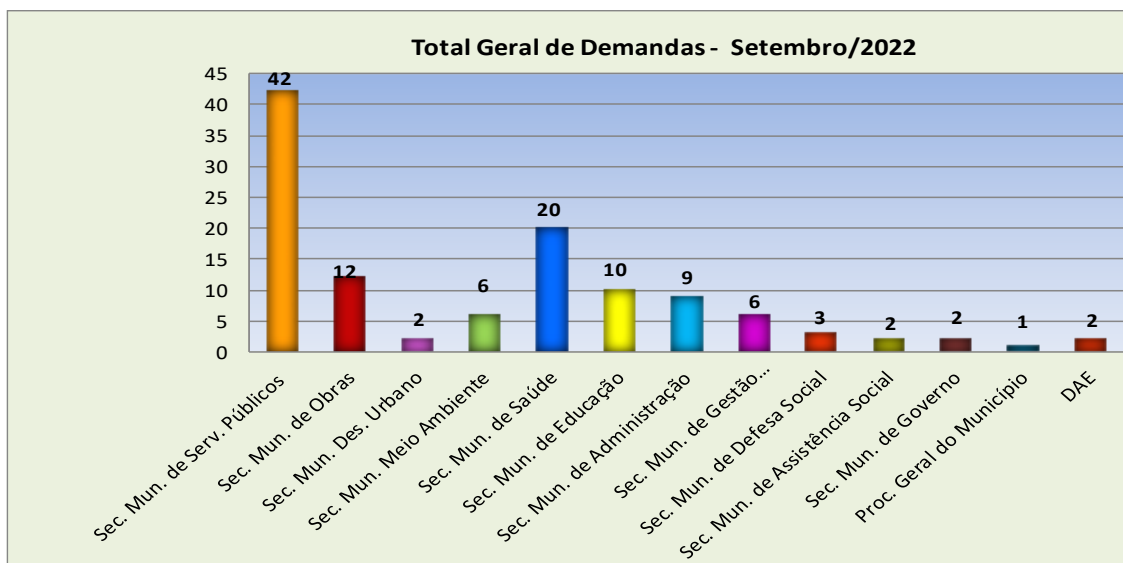


Gráfico nº 9 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de setembro/2022

10. RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE OUTUBRO/2022

As solicitações/reclamações, no mês de **outubro/2022** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 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 Sistema FALA.BR – Ministério da Transparência – CGU/ Governo Federal.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 31 de outubro/2022:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE OUTUBRO/2022				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 10/22	Resp/ Justificadas mês: 10/22	Resp/ Realizadas mês: 10/22	Total de Demandas mês: 10/22
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	7	32	39
Sec. Mun. de Obras	0	5	0	5
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	1	2	3
Sec. M. Meio Ambiente	0	2	5	7
Sec. M. DE Saúde	0	4	1	5
Sec. Mun. de Educação	0	0	5	5
Sec. M. de Administração	0	0	4	4
Sec. M. de Defesa Social	0	0	1	1
Sec. M. de Assistência Social	0	1	1	2
Sec. M. de Governo	0	0	1	1
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 10/22	0	20	52	72

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de outubro/2022



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

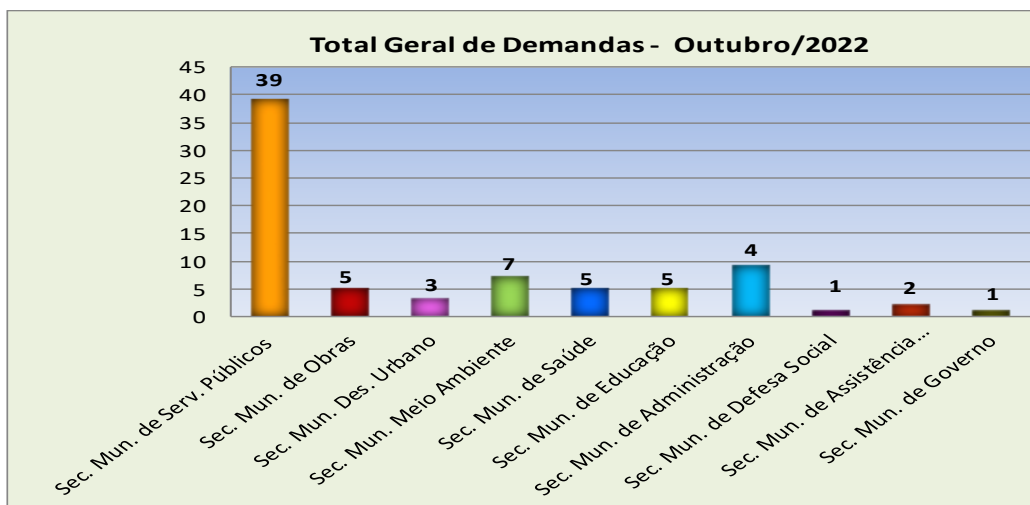


Gráfico nº 10 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de outubro/2022

11. RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE NOVEMBRO/2022

As solicitações/reclamações, no mês de **novembro/2022** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 4142, com um total geral de 116 (cento e dezesseis) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e Sistema FALA.BR – Ministério da Transparência – CGU/ Governo Federal.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 30 de novembro/2022:

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE NOVEMBRO/2022				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 11/22	Resp/ Justificadas mês: 11/22	Resp/ Realizadas mês: 11/22	Total de Demandas mês: 11/22
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	12	49	61
Sec. Mun. de Obras	0	0	9	9
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	1	0	1
Sec. M. Meio Ambiente	0	0	7	7
Sec. M. DE Saúde	0	5	8	13
Sec. Mun. de Educação	0	0	3	3
Sec. M. de Administração	0	2	4	6
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	1	5	6
Sec. M. de Defesa Social	0	2	3	5
Sec. M. de Assistência Social	0	2	1	3
PREVIVAG	0	0	1	1
DAE	0	0	1	1
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 11/22	0	25	91	116

Gráfico nº 11 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de novembro/2022



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

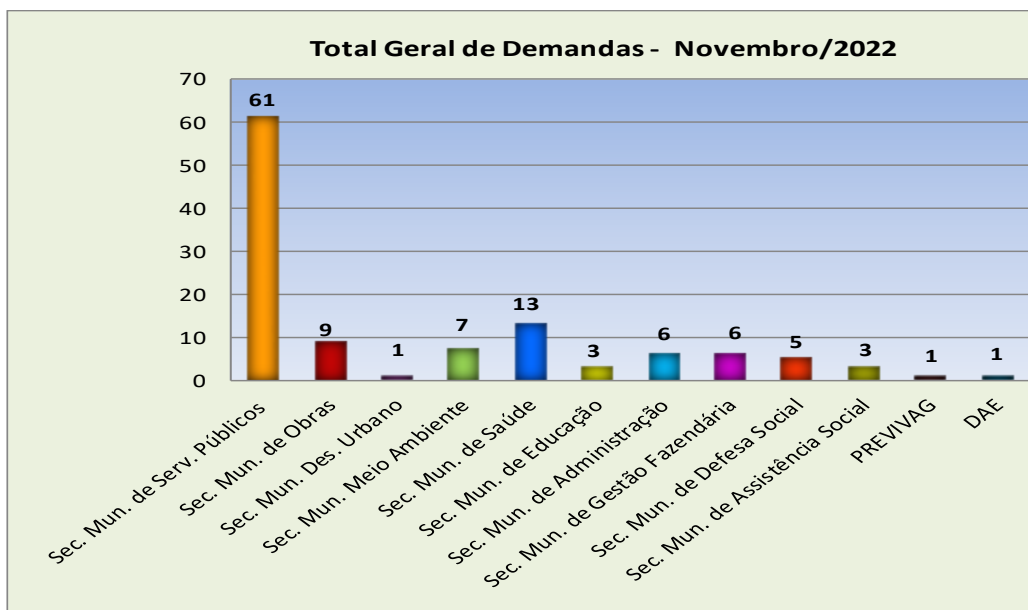


Gráfico nº 11 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade– mês de novembro/2022

12. RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE DEZEMBRO/2022

As solicitações/reclamações, no mês de **dezembro/2022** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 4142, com um total geral de 66 (sessenta e seis) demandas, dirigidas ao Setor da Ouvidoria Municipal, nas modalidades: via linha telefônica, e-mail, presencial e Sistema FALA.BR – Ministério da Transparência – CGU/ Governo Federal.

Demonstra-se no quadro a seguir, as secretarias envolvidas com **nºs de demandas e respostas**, até 31 de dezembro/2022:



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE DEZEMBRO/2022				
Secretaria	Rep/ Pendentes mês: 12/22	Resp/ Justificadas mês: 12/22	Resp/ Realizadas mês: 12/22	Total de Demandas mês: 12/22
Sec. Mun. de Serv. Públicos	0	12	18	30
Sec. Mun. de Obras	0	0	6	6
Sec. Mun. Desenv. Urbano	0	1	1	2
Sec. M. DE Saúde	0	4	5	9
Sec. Mun. de Educação	0	0	5	5
Sec. M. de Administração	0	2	0	2
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	4	4
Sec. M. de Defesa Social	0	2	1	3
Sec. M. de Assistência Social	0	0	3	3
DAE	0	0	2	2
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS: 12/22	0	21	45	66

Quadro 1 demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de dezembro/2022

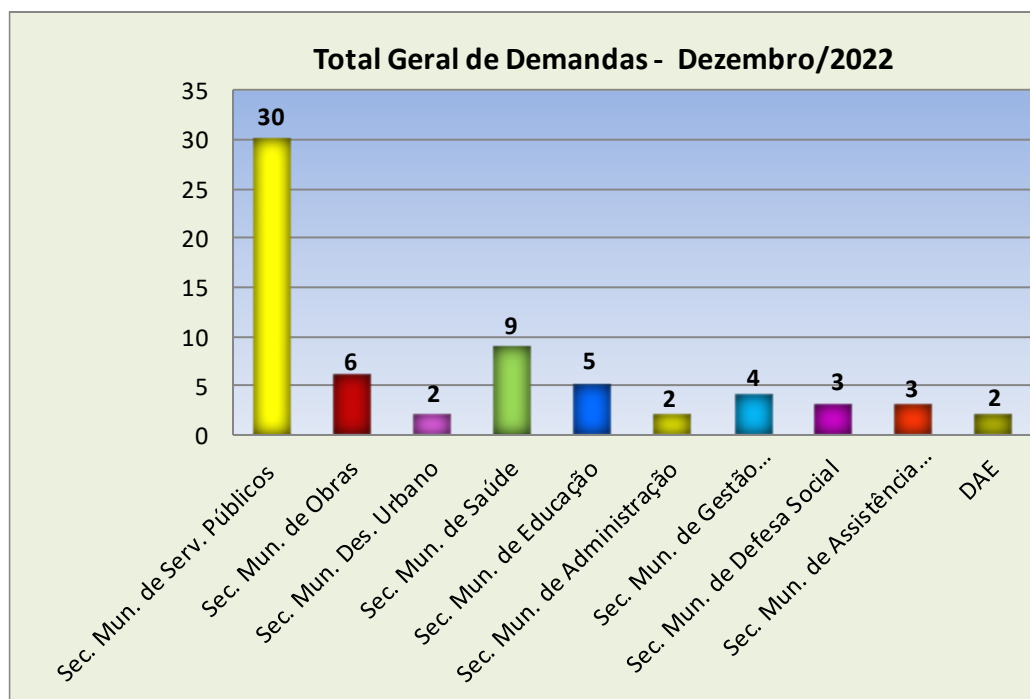


Gráfico nº 1 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de dezembro/2022

12 - RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTES AOS MESES DE JANEIRO A DEZEMBRO/2022.

Para a realização do relatório referente aos meses de janeiro a dezembro/2022, utilizou-se dos seguintes parâmetros:



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

1. Cômputo de demandas justificadas/pendentes do último mês de análise (dezembro/2022);
2. Somatório das respostas realizadas dos meses de janeiro a dezembro/2022;
3. Total Geral das demandas justificadas do mês de dezembro/22 = 21 + respostas realizadas de janeiro a dezembro/22 = 837 = 858 total geral de demandas.

ATENDIMENTOS OUVIDORIA JANEIRO A DEZEMBRO/22 - META DE RESPOSTAS ALCANÇADA: 97,55%				
TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS JANEIRO A DEZEMBRO/22				
Secretaria	Respostas Pendentes dezembro/22	Respostas <u>Justificadas</u> <u>dezembro/22</u>	Acumulado/Respostas <u>Realizadas</u> (jan a dezembro/22	Total GERAL de Demandas <u>justificadas</u> <u>mês de dezembro</u> + <u>respostas realizadas e acumuladas janeiro a dezembro/22</u>
Sec. M. de Serv. Públicos	0	12	421	433
Sec. M. de Obras	0	0	68	68
Sec. M. Desenv. Urbano	0	1	26	27
Sec. M. Meio Ambiente	0	0	63	63
Sec. M. de Saúde	0	4	83	87
Sec. M. de Educação	0	0	52	52
Sec. M. de Administração	0	2	34	36
Sec. M. de Gestão Fazendária	0	0	33	33
Sec. M. de Comunicação	0	0	1	1
Sec. M. de Defesa Social	0	2	11	13
Sec. M. de Assistência Social	0	0	17	17
Sec. M. de Planejamento	0	0	0	0
Sec. M. A. Estratégicos	0	0	1	1
Procuradoria Geral do Munic	0	0	2	2
Controladoria Geral do Munic	0	0	0	0
Gabinete do Prefeito	0	0	1	1
Gabinete do Subprefeito	0	0	0	0
Sec. M. de Governo	0	0	4	4
PREVIVAG	0	0	1	1
DAE	0	0	19	19
Ouvidoria De Outro Município	0	0	0	0
TOTAL GERAL DE DEMANDAS- meses: janeiro a dezembro/22	0	21	837	858

Tabela demonstrativa das demandas justificadas e realizadas, referente aos meses de janeiro a dezembro/2022.

12.1 - INDICADOR DE RESULTADO: MESES: JANEIRO A DEZEMBRO/2022

- ✓ Total Justificado: = 21;
- ✓ Total realizado = 837;
- ✓ **Total Geral** de Demandas meses de janeiro a dezembro /2022 = 858;



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

- ✓ Indicador de resultado PDI meses: janeiro a dezembro/22: **total de demandas realizadas 837 > 21 demandas justificadas.**

12.2 - INDICADOR DE RESULTADO META PDI/2022

- ✓ 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/2022.
- ✓ Avaliação de meta alcançada nos meses de janeiro a dezembro/2022: respostas realizadas / total de pedidos (demandas) x 100 = **837/858*100% = 97,55 %** meta/PDI – meses: janeiro a dezembro/2022.

12.3 - INDEXADOR:

- ✓ Meta proposta de curto prazo: **92,49% dez/2022;**
- ✓ Meta alcançada de curto prazo meses de janeiro a dezembro/22 = 97,55% - até 31 de dezembro/2022;
- ✓ Medida de cálculo utilizada: respostas realizadas / total de pedidos (demandas) x 100: **837/858*100 = 97,55%.**
- ✓ Fonte de dados: Relatório Estatístico emitido pela Ouvidoria Municipal.

12.4- AÇÕES - INDICADOR DE RESULTADO.

12.4.1 – Atualizar a Carta de Serviços ao Usuários do Serviços Públicos, conforme Lei 13.460/2017.

- Foi encaminhado ofício circular nº 154/CGM/22, a todas as secretarias municipais, para entrega de minuta de atualização de suas cartas de serviços, com prazo de resposta até o dia, 31.05.22;
- Carta de serviços foi atualizada e publicada no site da prefeitura no seguinte endereço eletrônico: <http://www.varzeagrande.mt.gov.br/carta-de-servicos>.

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

Até o dia 31 de dezembro/22, foram cumpridas 100% das ações para 2022, equivalentes a: 100/12*12(nº de meses).

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



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

- Foram confeccionados 10 banners de divulgação da Ouvidoria e E-SIC, que foram afixados em pontos de atendimento ao público, junto às Secretarias Municipais: Serviços Públicos, Gestão Fazendária, Assistência Social; Terminal André Maggi e no Ganha Tempo do Bairro Cristo Rei, igreja Católica do Bairros Jd Paula II e para o Presidente de Bairro – Jd Ouro Branco.
- Foi atualizada e publicada a Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos, conforme Lei 13.460/2017, junto ao site da prefeitura – portal transparência no seguinte endereço eletrônico: <http://www.varzeagrande.mt.gov.br/carta-de-servicos>
- Realização de inscrição da prefeitura, para participação da 2ª Maratona de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, promovida pela Ouvidoria Geral da União, em comemoração do 5º ano da publicação da Lei nº 13.460/2017;
- Participação da prefeitura na 2ª Maratona de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, com um resultado de 1.351 acessos nas redes sociais, garantindo o 3º lugar no ranking nacional - <http://www.varzeagrande.mt.gov.br/conteudo/19977/ouvidoria-da-prefeitura-de-vg-alcanca-3-lugar-em-competicao-nacional>

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

- Foram emitidos e publicados no site da Prefeitura, 12 (doze) relatórios/2022, contendo as informações das demandas recebidas em forma de tabelas e gráficos estatísticos, referentes aos meses de janeiro a dezembro/2022.
- Foi emitido e protocolado junto ao Gabinete do Sr. Prefeito, o Relatórios: nº 24 contendo as informações das demandas recebidas no mês de dezembro /22;
- Foi emitido e protocolado junto secretaria Municipal de Planejamento o Relatório nº 22/22 /PDI meses: janeiro a dezembro/22.

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

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



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

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

- Os relatórios estatísticos dos meses de janeiro a dezembro/22 encontram-se publicados e poderão ser visualizados por meio do link: <http://www.varzeagrande.mt.gov.br/arquivos/20/1898>.

13. PESQUISA DE SATISFAÇÃO REFERENTE ÀS RESPOSTAS DAS SECRETARIAS MUNICIPAIS AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS/ CIDADÃOS – EXERCÍCIO 2022.

Para a realização da pesquisa de satisfação dos serviços públicos, solicitados pelos cidadãos, foram utilizados registros do sistema FALA.BR, no exercício de 2022.

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.

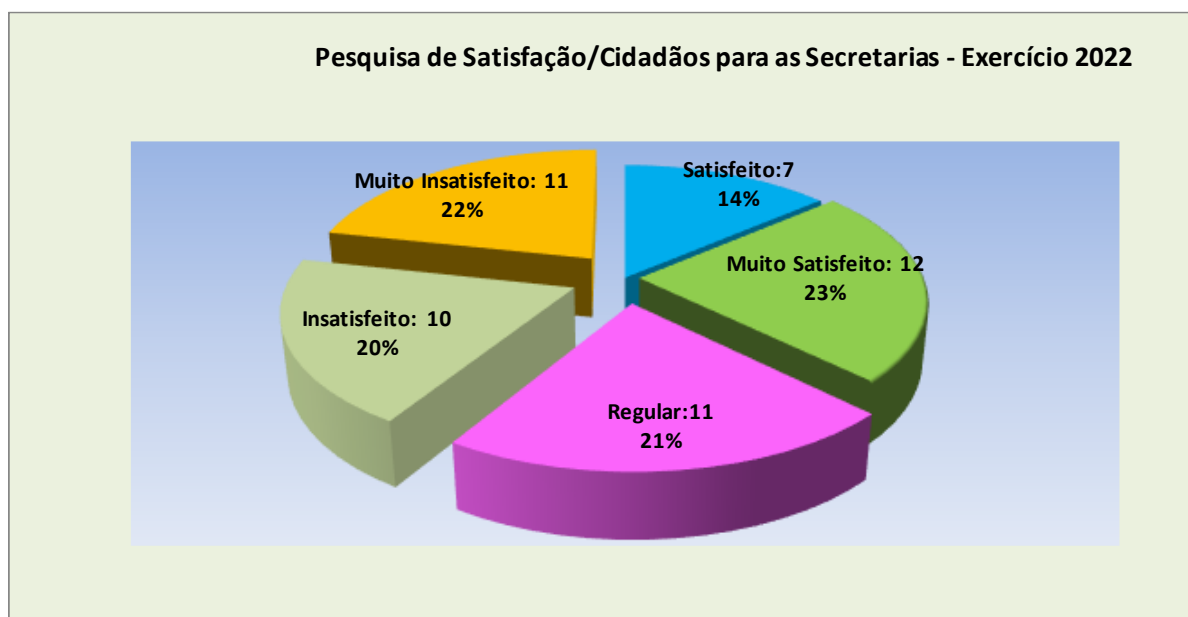


Gráfico Ilustrativo – Sistema FALA.BR – Pesquisa de Satisfação - exercício 2022.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

13.1.- QUADRO DEMONSTRATIVO E GRÁFICO CONCLUSIVO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO/CIDADÃO – EXERCÍCIO
2022.

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	Reclamação	17/11/2022 15:37:12	17/11/2022 15:09:21	Sim	Regular	😊 Regular	00523.2022.000443-98
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	13/11/2022 20:57:05	08/11/2022 09:59:47	Não	Fácil de compreender	😞 Muito Insatisfeito	00523.2022.000431-54
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	14/11/2022 18:25:42	14/11/2022 17:44:49	Parcialmente Atendida	Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	00523.2022.000423-44
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	10/11/2022 13:51:51	04/11/2022 15:34:39	Não	Difícil de compreender	😞 Muito Insatisfeito	00523.2022.000421-82
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	Solicitação	04/12/2022 20:11:35	30/11/2022 09:37:17	Não	Muito difícil de compreender	😊 Regular	00523.2022.000414-53
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	28/10/2022 10:35:35	25/10/2022 09:53:08	Não	Difícil de compreender	😞 Insatisfeito	00523.2022.000408-05
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	28/10/2022 10:35:17	25/10/2022 09:55:38	Não	Difícil de compreender	😞 Insatisfeito	00523.2022.000406-43
Pref.-Várzea Grande/MT	Sugestão	07/10/2022 10:13:54	07/10/2022 09:49:09	Parcialmente Atendida	Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	00523.2022.000383-12
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	20/10/2022 18:18:08	19/09/2022 17:46:27	Parcialmente Atendida	Regular	😊 Regular	00523.2022.000352-16
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	12/09/2022 17:45:17	12/09/2022 17:39:46	Sim	Fácil de compreender	😊 Satisfeito	00523.2022.000338-68
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	28/10/2022 10:35:53	08/09/2022 10:03:06	Não	Difícil de compreender	😞 Insatisfeito	00523.2022.000317-33



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	28/10/2022 10:36:09	08/09/2022 10:00:39	Não	Difícil de compreender	☹ Insatisfeito	00523.2022.000311-48
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	28/10/2022 10:36:26	08/09/2022 09:56:03	Não	Difícil de compreender	☹ Insatisfeito	00523.2022.000310-67
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	28/10/2022 10:34:36	08/09/2022 09:52:14	Não	Difícil de compreender	☹ Insatisfeito	00523.2022.000309-23
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	12/08/2022 22:15:49	12/08/2022 15:58:24	Sim	Fácil de compreender	☺ Satisfeito	00523.2022.000253-34
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	25/08/2022 18:09:26	25/08/2022 17:39:47	Sim	Fácil de compreender	☺ Satisfeito	00523.2022.000251-72
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	03/08/2022 21:03:15	02/08/2022 15:22:02	Não	Difícil de compreender	☹ Insatisfeito	00523.2022.000239-86
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	02/08/2022 13:59:57	09/06/2022 11:17:47	Sim	Muito fácil de compreender	☺ Muito Satisfeito	00523.2022.000209-60
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	02/08/2022 13:59:53	02/08/2022 11:00:56	Sim	Muito fácil de compreender	☺ Muito Satisfeito	00523.2022.000209-60
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	20/06/2022 14:11:25	08/06/2022 17:10:26	Não	Regular	☹ Muito Insatisfeito	00523.2022.000202-94
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	21/07/2022 16:42:06	20/07/2022 16:38:52	Parcialmente Atendida	Regular	☹ Regular	00523.2022.000202-94
Pref.-Várzea Grande/MT	Elogio	13/06/2022 16:45:03	07/06/2022 18:09:27	Sim	Muito fácil de compreender	☺ Muito Satisfeito	00523.2022.000199-54
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	11/07/2022 09:17:44	23/06/2022 16:48:04	Não	Regular	☹ Muito Insatisfeito	00523.2022.000178-20
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	04/06/2022 12:27:35	20/05/2022 10:09:12	Não	Regular	☹ Muito Insatisfeito	00523.2022.000171-53



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	30/05/2022 19:03:19	19/05/2022 12:48:38	Não	Regular	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2022.000169-39
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	20/05/2022 16:05:21	18/05/2022 12:36:50	Parcialmente Atendida	Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	00523.2022.000167-77
Pref.-Várzea Grande/MT	Sugestão	09/06/2022 09:14:59	08/06/2022 11:53:22	Sim	Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	00523.2022.000153-71
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	26/05/2022 10:09:32	26/05/2022 10:00:45	Sim	Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	00523.2022.000141-38
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	21/05/2022 07:31:32	12/05/2022 10:59:20	Sim	Fácil de compreender	😊 Satisfeito	00523.2022.000116-27
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	20/04/2022 11:55:08	20/04/2022 11:50:15	Sim	Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	00523.2022.000108-17
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	13/04/2022 17:10:37	08/04/2022 14:54:03	Não	Muito difícil de compreender	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2022.000103-02
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	18/04/2022 12:24:58	30/03/2022 09:49:38	Não	Regular	☹️ Insatisfeito	00523.2022.000097-20
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	08/05/2022 10:40:41	29/03/2022 16:14:12	Não	Muito fácil de compreender	☹️ Insatisfeito	00523.2022.000092-15
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	21/12/2022 14:19:02	28/03/2022 15:05:30	Não	Regular	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2022.000078-67
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	17/03/2022 12:12:26	16/03/2022 18:22:46	Parcialmente Atendida	Regular	☹️ Regular	00523.2022.000071-90
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	11/04/2022 11:16:18	11/04/2022 10:55:01	Parcialmente Atendida	Fácil de compreender	☹️ Regular	00523.2022.000067-04
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	10/03/2022 11:20:52	10/03/2022 11:03:23	Parcialmente Atendida	Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	00523.2022.000066-23
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	22/03/2022 23:22:07	22/03/2022 16:28:52	Parcialmente Atendida	Fácil de compreender	😊 Satisfeito	00523.2022.000038-70
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	22/03/2022 23:23:03	25/01/2022 15:23:58	Sim	Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	00523.2022.000012-30



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	15/03/2022 11:27:22	10/01/2022 10:52:10	Parcialmente Atendida	Regular	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2022.000009-35
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	14/02/2022 09:51:43	10/01/2022 15:16:35	Parcialmente Atendida	Fácil de compreender	😊 Satisfeito	00523.2022.000002-69
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	18/04/2022 12:27:00	21/09/2021 17:10:28	Parcialmente Atendida	Regular	😊 Regular	00523.2021.000461-43
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	13/01/2022 21:47:34	05/10/2021 15:46:05	Sim	Muito fácil de compreender	😊 Muito Satisfeito	00523.2021.000439-85
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	18/04/2022 12:27:45	05/08/2021 16:08:34	Não	Regular	😊 Regular	00523.2021.000383-96
Pref.-Várzea Grande/MT	Reclamação	18/04/2022 12:28:16	05/08/2021 16:01:00	Não	Regular	😊 Regular	00523.2021.000382-05
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	12/08/2022 08:34:42	11/08/2022 16:40:27	Não	Fácil de compreender	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2021.000162-36
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	18/04/2022 12:31:19	04/02/2021 11:10:00	Parcialmente Atendida	Regular	😊 Regular	00523.2021.000032-58
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	22/05/2022 12:22:24	27/07/2020 09:57:03	Parcialmente Atendida	Regular	😊 Regular	00523.2020.000247-33
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	10/08/2022 14:30:12	10/08/2022 11:10:15	Sim	Muito fácil de compreender	☹️ Muito Insatisfeito	00523.2019.000283-27
Pref.-Várzea Grande/MT	Solicitação	10/08/2022 12:01:11	10/08/2022 10:21:49	Sim	Fácil de compreender	😊 Satisfeito	00523.2019.000231-04



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

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, nº 2500

Bairro: Centro Sul

Várzea Grande/MT

Cep: 78-625.640

Telefone: 0800- 647- 4142

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