



# RELATÓRIO ESTATÍSTICO MARÇO 2018

## EXPEDIENTE

**LUCIMAR SACRE DE CAMPOS**

Prefeita de Várzea Grande/MT

**KLEBER FERREIRA RIBEIRO**

Controlador Geral do Município

**IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ**

Ouvidora do Município

**MILENA NATHALIA DA SILVA CORTEZ**

Estagiária/Assistente

## 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 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”;
- art3º:”Compete à Ouvidoria Geral do Município de Várzea Grande: I – receber sugestões de aprimoramento, crítica, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados na Administração Pública Municipal Direta e Indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei”.

Nos Períodos de janeiro de 2014 á maio de 2015, houve pouca divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria, porém, a dificuldade foi sanada, após a implantação do formulário de atendimento/cidadão, no site oficial da Prefeitura Municipal, <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 dias 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.

<sup>1</sup> Governança é a capacidade de ação que o município possui para implementação das políticas e no atingir dos objetivos coletivos.

<sup>2</sup> Governabilidade é a capacidade de identificar necessidades e anseios sociais e transforma-los em políticas públicas que produzam resultados na sociedade, dando resposta efetivas aos problemas que pretende enfrentar.

#### IV. DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA – MÊS DE MARÇO/2018.

No mês de MARÇO de 2018, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas 138 (cento e trinta e oito) demandas para as secretarias municipais da Prefeitura de Várzea Grande/MT, conforme o quadro abaixo:

| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS MARÇO/2018 |                                |                                       |                                     |                                      |
|----------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Secretaria                             | Rep/ Pendentes<br>mês: 03/2018 | Resp/<br>Justificadas<br>mês: 03/2018 | Resp/<br>Realizadas<br>mês: 03/2018 | Total de<br>Demandas mês:<br>03/2018 |
| Sec. Munic. de Serv. Públicos          | 0                              | 59                                    | 25                                  | 84                                   |
| Sec. Munic. de Obras                   | 0                              | 1                                     | 9                                   | 10                                   |
| Sec. Munic. Desenv. Urbano             | 0                              | 9                                     | 3                                   | 12                                   |
| Sec. Munic. de Saúde                   | 0                              | 13                                    | 0                                   | 13                                   |
| Sec. Munic. de Gestão Fazendária       | 0                              | 3                                     | 4                                   | 7                                    |
| Sec. Munic. de Meio Ambiente           | 0                              | 1                                     | 2                                   | 3                                    |
| Sec. Munic. de Educação                | 0                              | 0                                     | 1                                   | 1                                    |
| Sec. Munic. de Administração           | 0                              | 0                                     | 3                                   | 3                                    |
| Sec. Munic. de Comunicação             | 0                              | 0                                     | 1                                   | 1                                    |
| Gabinete da Prefeita                   | 0                              | 0                                     | 1                                   | 1                                    |
| DAE                                    | 0                              | 0                                     | 3                                   | 3                                    |
| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS:<br>03/18  | 0                              | 86                                    | 52                                  | 138                                  |

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de março/2018.

#### Quantitativos de demandas recebidas, encaminhadas e monitoradas – mês 03/2018.

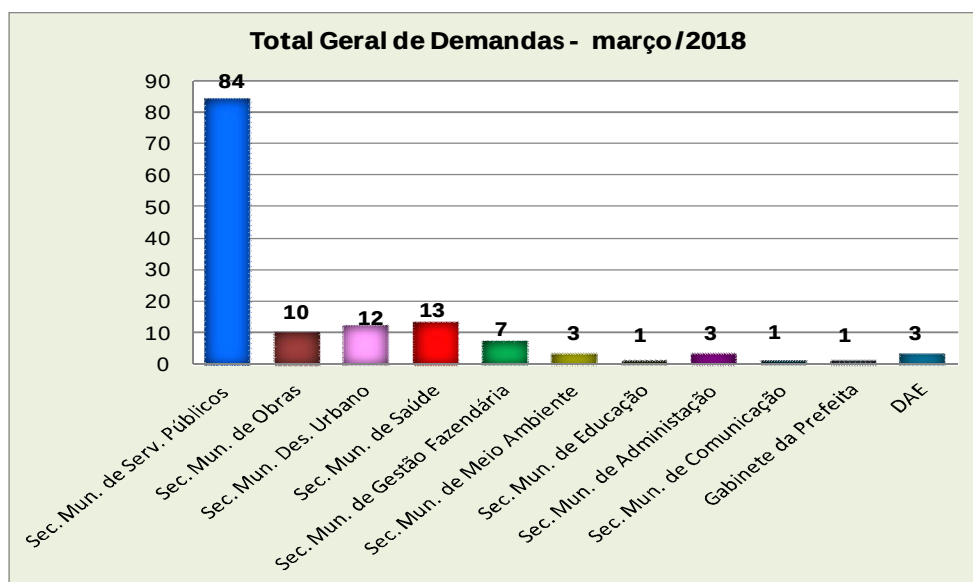


Gráfico 1. Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidades– mês março/2018

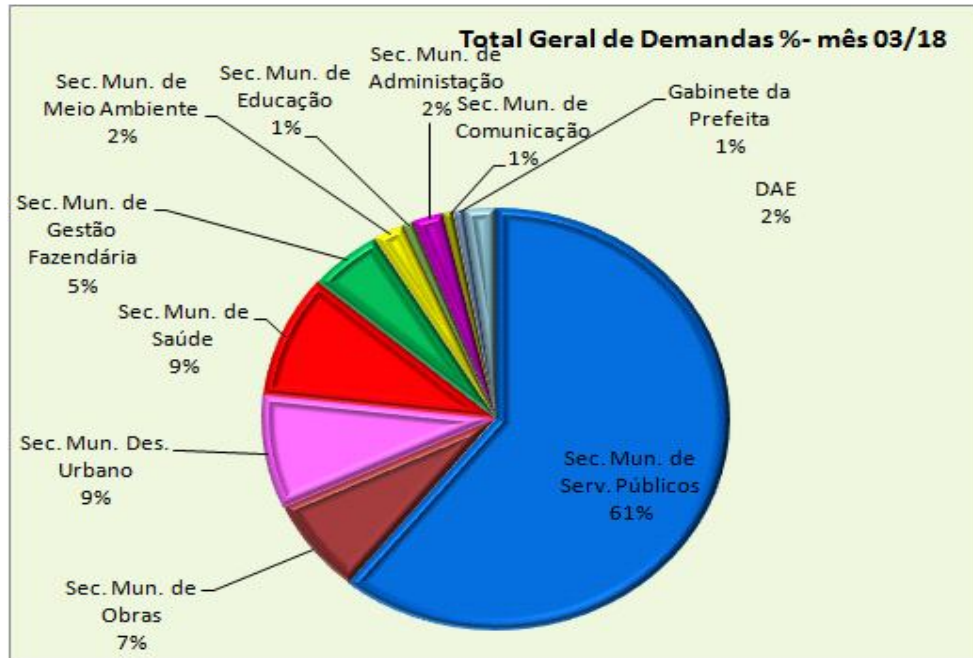


Gráfico 2 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem %- mês março/2018

### Demandas Secretaria Municipal de Serviços Públicos - mês 03/2018.

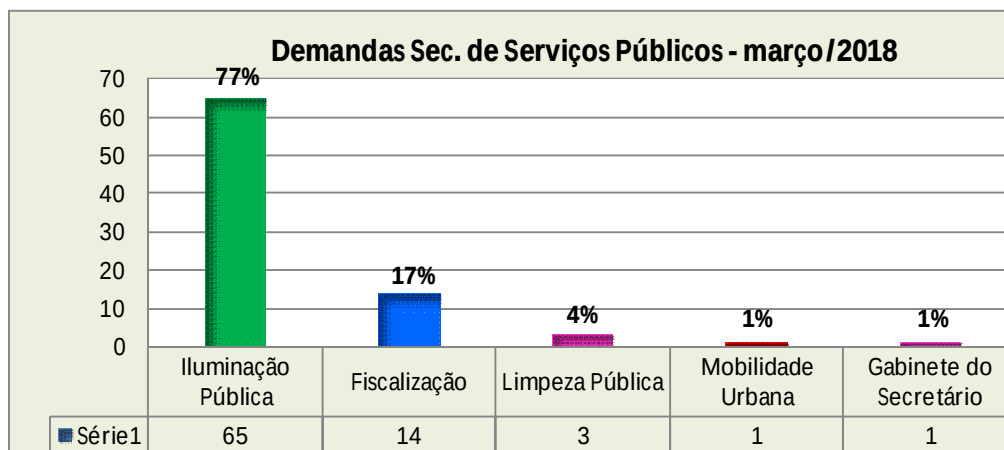


Gráfico 3. - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria de Serv. Públicos - março/2018.

|                         |    |  |
|-------------------------|----|--|
| Iluminação Pública      | 65 |  |
| Fiscalização            | 14 |  |
| Limpeza Pública         | 3  |  |
| Mobilidade Urbana       | 1  |  |
| Gabinete do Secretário  | 1  |  |
| Total de demandas 03/18 | 84 |  |

| TOTAL GERAL DE DEMANDAS SEC. MUNIC. SERV. PÚBLICOS MÊS 03/2018 |                                           |                                         |                                      |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------|
| Secretaria                                                     | respostas<br>Justificadas: mês<br>03/2018 | Respostas<br>Realizadas: mês<br>03/2018 | Total de<br>Demandas: mês<br>03/2018 |
| Iluminação Pública                                             | 42                                        | 23                                      | 65                                   |
| Fiscalização                                                   | 12                                        | 2                                       | 14                                   |
| Limpeza Pública                                                | 3                                         | 0                                       | 3                                    |
| Mobilidade Urbana                                              | 1                                         | 0                                       | 1                                    |
| Gabinete do Secretário                                         | 1                                         | 0                                       | 1                                    |
| <b>TOTAL DE DEMANDAS MÊS 03/2018</b>                           | <b>59</b>                                 | <b>25</b>                               | <b>84</b>                            |

### Demandas Secretaria Municipal de Obras - mês 03/2018.

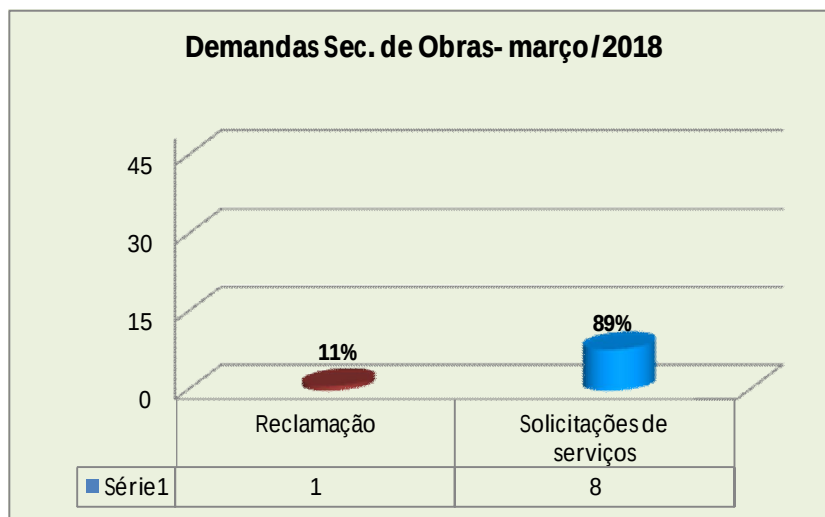


Gráfico 4. Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Obras – março/2018.

|                                 |          |
|---------------------------------|----------|
| Reclamação                      | 1        |
| Solicitações de serviços        | 8        |
| <b>Total Demandas mês 03/18</b> | <b>9</b> |

| Secretaria Municipal de Obras mês: 03/18 |                                   |                                 |                                      |
|------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Resp/ Pendente<br>mês: 03/2018           | Resp/ Justificada mês:<br>03/2018 | Resp/ Realizada<br>mês: 03/2018 | Total de<br>Demandas mês:<br>03/2018 |
| 0                                        | 1                                 | 8                               | 9                                    |

### Demandas Secretaria Municipal de Serviços Des. Urbano - mês 03/2018.

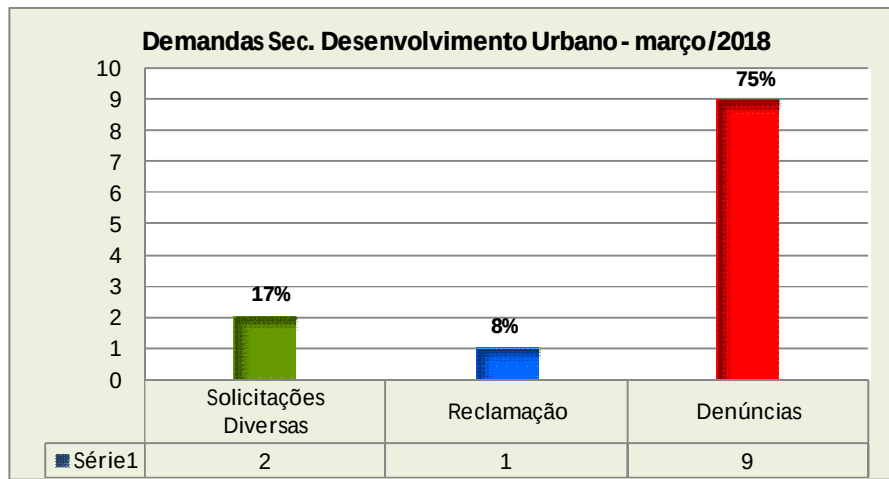


Gráfico 5. Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Desenv. Urbano – março/2018.

|                          |    |  |
|--------------------------|----|--|
| Solicitações Diversas    | 2  |  |
| Reclamação               | 1  |  |
| Denúncias                | 9  |  |
| Total Demandas mês 03/18 | 12 |  |

| Secretaria Municipal de Desenv. Urbano mês: 03/18 |                                   |                                 |                                      |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Resp/ Pendente<br>mês: 03/2018                    | Resp/ Justificada mês:<br>03/2018 | Resp/ Realizada<br>mês: 03/2018 | Total de<br>Demandas mês:<br>03/2018 |
| 0                                                 | 9                                 | 3                               | 12                                   |

### Demandas Secretaria Municipal de Saúde - mês 03/2018.

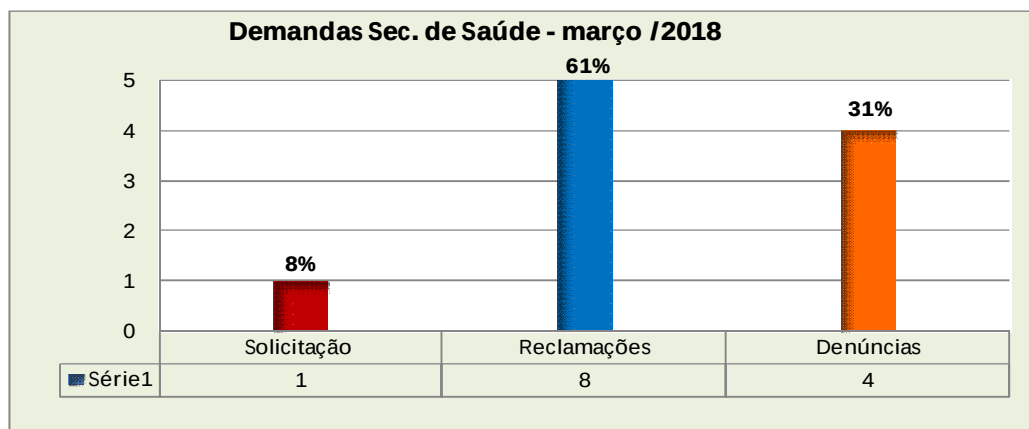


Gráfico 6. Visualização ilustrativa Demandas /Secretaria Munic. de Saúde – março/2018

|                          |           |  |
|--------------------------|-----------|--|
| Solicitação              | 1         |  |
| Reclamações              | 8         |  |
| Denúncias                | 4         |  |
| Total Demandas mês 03/18 | <b>10</b> |  |

| Secretaria Municipal de Saúde: 03/18 |                                   |                                 |                                      |
|--------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Resp/ Pendente<br>mês: 03/2018       | Resp/ Justificada mês:<br>03/2018 | Resp/ Realizada<br>mês: 03/2018 | Total de<br>Demandas mês:<br>03/2018 |
| 0                                    | 13                                | 0                               | <b>13</b>                            |

### Demandas Secretaria Municipal de Gestão Fazendária - mês 03/2018.

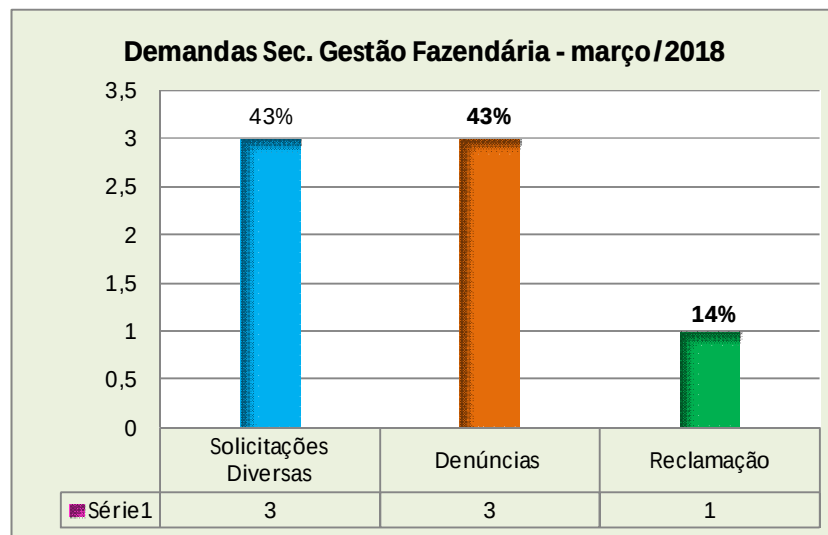


Gráfico 7. Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Gestão Fazendária – março/2018

|                          |          |  |
|--------------------------|----------|--|
| Solicitações Diversas    | 3        |  |
| Denúncias                | 3        |  |
| Reclamação               | 1        |  |
| Total Demandas mês 03/18 | <b>7</b> |  |

| Secretaria Municipal de Gestão Fazendária: 03/18 |                                   |                                 |                                      |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Resp/ Pendente<br>mês: 03/2018                   | Resp/ Justificada mês:<br>03/2018 | Resp/ Realizada<br>mês: 03/2018 | Total de<br>Demandas mês:<br>03/2018 |
| 0                                                | 3                                 | 4                               | <b>7</b>                             |

## Demandas Secretaria Municipal de Meio Ambiente – mês 03/2018

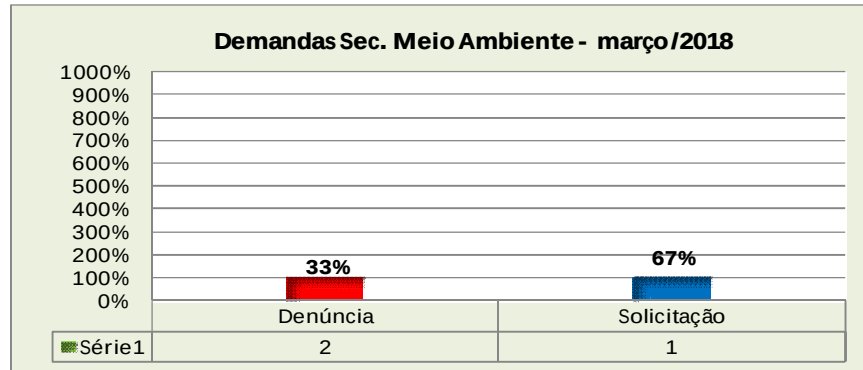


Gráfico 8 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Meio Ambiente – março/2018

|                          |   |  |
|--------------------------|---|--|
| Denúncias                | 2 |  |
| Solicitação              | 1 |  |
| Total Demandas mês 03/18 | 3 |  |

| Secretaria Municipal de Meio Ambiente: 03/18 |                                   |                                 |                                      |
|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Resp/ Pendente<br>mês: 03/2018               | Resp/ Justificada mês:<br>03/2018 | Resp/ Realizada<br>mês: 03/2018 | Total de<br>Demandas mês:<br>03/2018 |
| 0                                            | 1                                 | 3                               | 3                                    |

## Demandas Secretaria Municipal de Educação – mês 03/2018

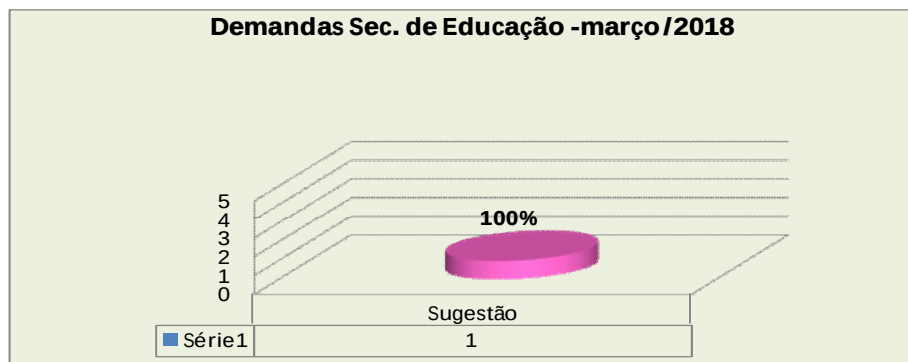


Gráfico 9 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Educação – março/2018

|                         |   |  |
|-------------------------|---|--|
| Sugestão                | 1 |  |
| Total Demandas mês 1/18 | 1 |  |

| Secretaria Municipal de Educação: 03/18 |                                   |                                 |                                      |
|-----------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Resp/ Pendente<br>mês: 03/2018          | Resp/ Justificada mês:<br>03/2018 | Resp/ Realizada<br>mês: 03/2018 | Total de<br>Demandas mês:<br>03/2018 |
| 0                                       | 0                                 | 1                               | 1                                    |

### Demandas Secretaria Municipal de Administração – mês 03/2018

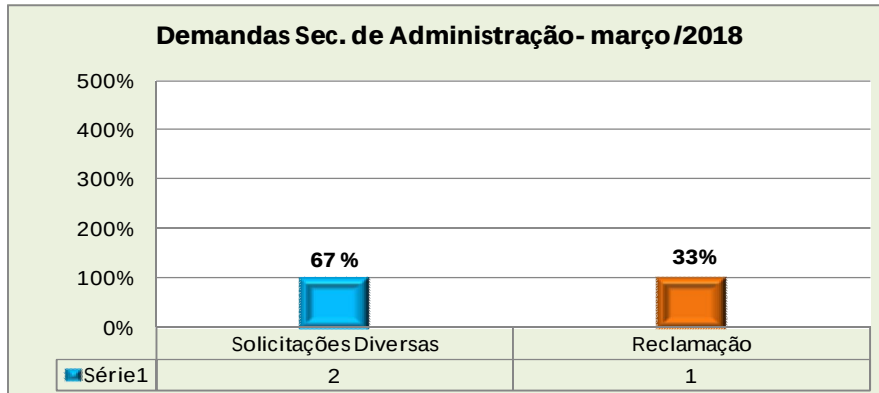


Gráfico 10 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Administração – março/2018

|                          |   |  |
|--------------------------|---|--|
| Solicitações Diversas    | 2 |  |
| Reclamação               | 1 |  |
| Total Demandas mês 03/18 | 3 |  |

| Secretaria Municipal de Administração: 03/18 |                                   |                                 |                                      |
|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Resp/ Pendente<br>mês: 03/2018               | Resp/ Justificada mês:<br>03/2018 | Resp/ Realizada<br>mês: 03/2018 | Total de<br>Demandas mês:<br>03/2018 |
| 0                                            | 0                                 | 3                               | 3                                    |

### Demandas Secretaria Municipal de Comunicação Social– mês 03/2018

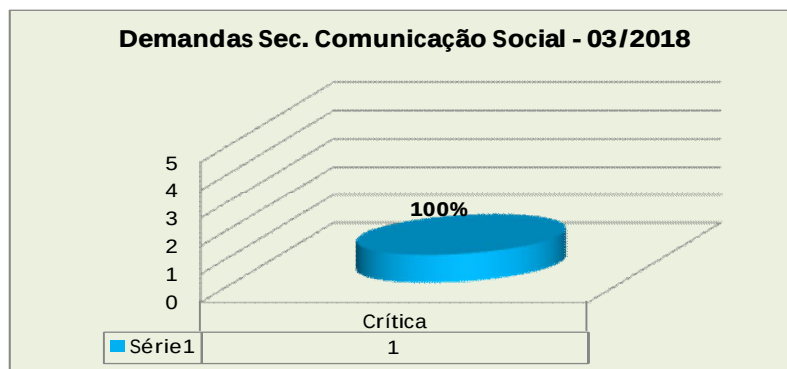


Gráfico 11 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria Munic. de Comunicação Social – março/2018

|                             |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| Crítica                     | 1 |  |
| Total de demandas mês 03/18 | 1 |  |

| Secretaria Munic. de Comunicação Social: 03/18 |                                   |                                 |                                      |
|------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Resp/ Pendente<br>mês: 03/2018                 | Resp/ Justificada mês:<br>03/2018 | Resp/ Realizada<br>mês: 03/2018 | Total de<br>Demandas mês:<br>03/2018 |
| 0                                              | 0                                 | 1                               | 1                                    |

### Demandas Gabinete da Prefeita – mês 03/2018

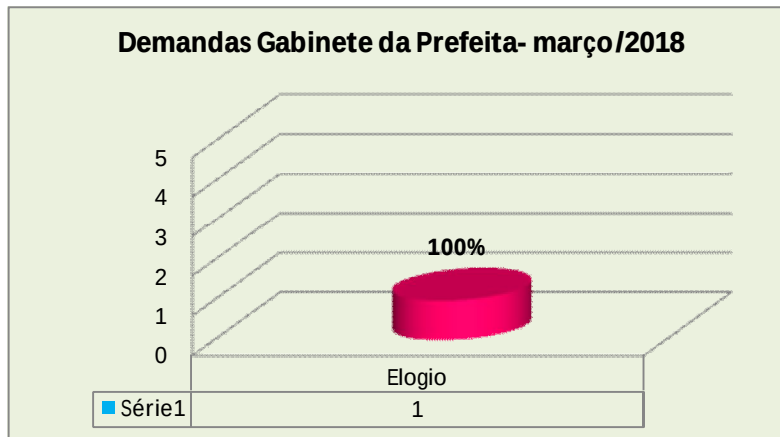


Gráfico 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Gabinete da Prefeita – março/2018

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Elogio                   | 1 |
| Total Demandas mês 03/18 | 1 |

| Gabinete da Prefeita: 03/18    |                                   |                                 |                                      |
|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Resp/ Pendente<br>mês: 03/2018 | Resp/ Justificada mês:<br>03/2018 | Resp/ Realizada<br>mês: 03/2018 | Total de<br>Demandas mês:<br>03/2018 |
| 0                              | 0                                 | 1                               | 1                                    |

### Demandas Departamento de Água e Esgoto - DAE mês 03/2018

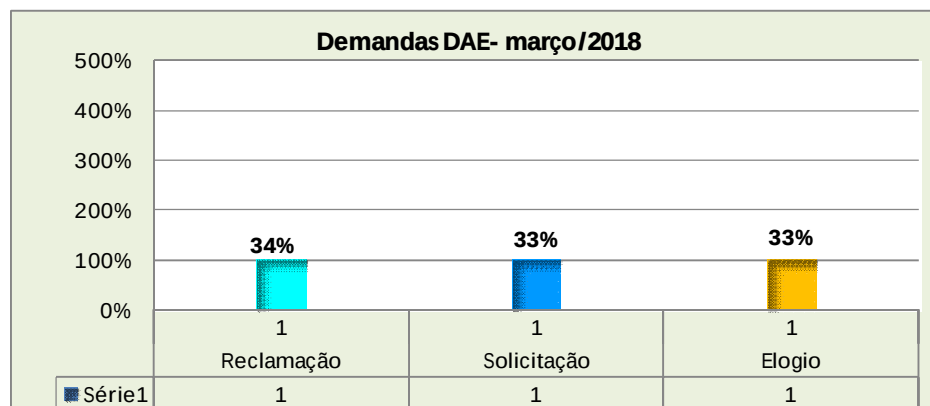


Gráfico 13 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Dep. De Água e Esgoto - DAE – março/2018

|                             |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| Reclamação                  | 1 |  |
| Solicitação                 | 1 |  |
| Elogio                      | 1 |  |
| Total de demandas mês 03/18 | 3 |  |

| Departamento de Água e Esgoto - DAE: 03/18 |                                   |                                 |                                      |
|--------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Resp/ Pendente<br>mês: 03/2018             | Resp/ Justificada mês:<br>03/2018 | Resp/ Realizada<br>mês: 03/2018 | Total de<br>Demandas mês:<br>03/2018 |
| 0                                          | 0                                 | 3                               | 3                                    |

Formas de acessos das demandas na Ouvidoria Municipal- mês 03/2018.

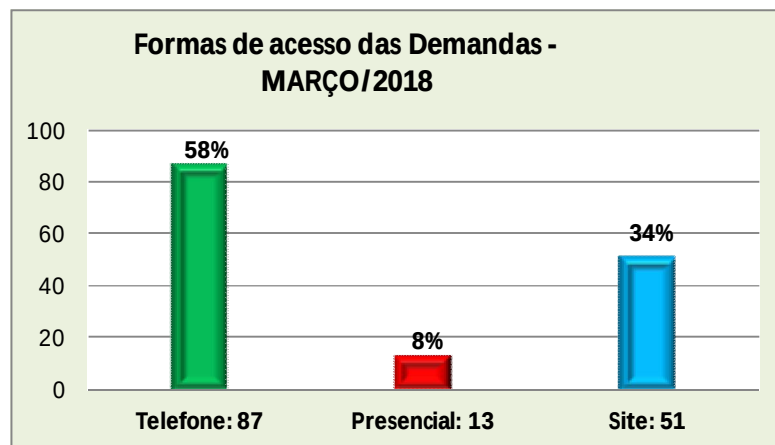


Gráfico 14. - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas – março/2018

Formas de identificações das demandas na Ouvidoria Municipal- mês 03/2018.

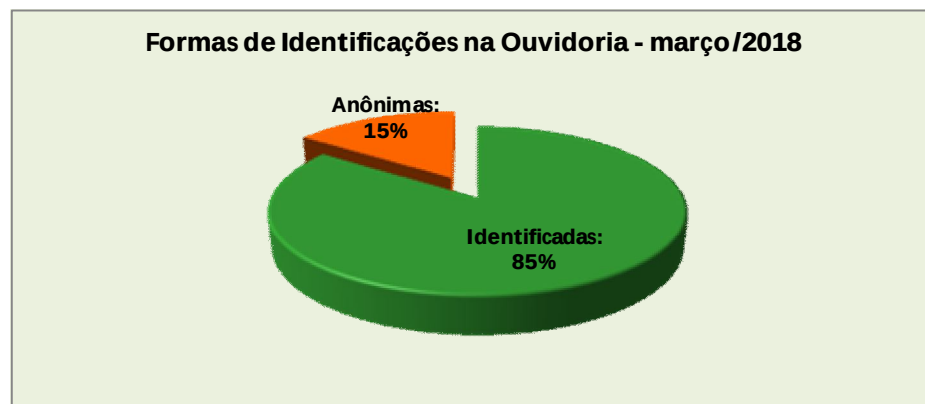


Gráfico 15 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações de demandas – março/2018

|                                    |            |  |
|------------------------------------|------------|--|
| Identificadas:                     | 117        |  |
| Anônimas:                          | 21         |  |
| <b>Total de Demandas mês 03/18</b> | <b>138</b> |  |

### Resultado das manifestações abertas - mês 03/2018.

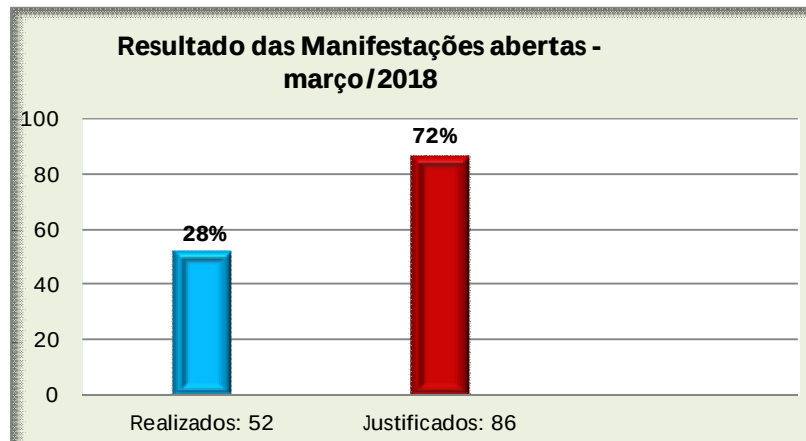


Gráfico 16 - Visualização ilustrativa Demandas/ resultado das manifestações abertas – março/2018

### 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/2018.

O gráfico 1, ilustra o total geral de demandas encaminhadas para cada órgão. Os demais gráficos de n°s 2 à 16, 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, n° 2500

Bairro: Centro Sul

Várzea Grande/MT

Cep: 78-625.640

Telefone: 0800- 647-4142

E-mail: ouvidoriavg.mt@gmail.com