



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



**OUVIDORIA  
CIDADÃ**

Reclamação, denúncia, sugestão, critica e elogio.

## **RELATÓRIO DE GESTÃO Nº 24 PDI / 2021**

**JANEIRO A DEZEMBRO/2021**

VÁRZEA GRANDE – MT

2021



**Relatório Técnico PDI nº: 24/2021** – Demandas Ouvidoria meses de janeiro a dezembro/2021.

**Assunto:** Demonstrativos das atividades executadas na Ouvidoria Municipal referente aos meses de janeiro a dezembro/2021, 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);
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).

## **2 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE JANEIRO/2021**

As solicitações/reclamações, no mês de **janeiro/2021** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800467-4142, com um total geral 65(sessenta e cinco) 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 30 de janeiro/2021:



| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE JANEIRO/2021   |                                |                                  |                                |                                 |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Secretaria                                    | Rep/ Pendentes<br>mês: 01/2021 | Resp/ Justificadas<br>mês: 01/21 | Resp/ Realizadas<br>mês: 01/21 | Total de Demandas<br>mês: 01/21 |
| Sec. Mun. de Serv. Públicos                   | 0                              | 3                                | 30                             | 33                              |
| Sec. Mun. de Obras                            | 0                              | 0                                | 2                              | 2                               |
| Sec. Mun. Desenv. Urbano                      | 0                              | 1                                | 1                              | 2                               |
| Sec. Mun. Meio Ambiente                       | 0                              | 0                                | 2                              | 2                               |
| Sec. Mun. de Saúde                            | 0                              | 6                                | 4                              | 10                              |
| Sec. Mun. de Gestão Fazendária                | 0                              | 1                                | 9                              | 10                              |
| Sec. Mun. de Administração                    | 0                              | 0                                | 1                              | 1                               |
| Procuradoria Geral do Município               | 0                              | 0                                | 1                              | 1                               |
| DAE                                           | 0                              | 0                                | 4                              | 4                               |
| <b>TOTAL GERAL DE DEMANDAS<br/>MÊS: 01/21</b> | 0                              | 11                               | 54                             | 65                              |

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de janeiro/2021.

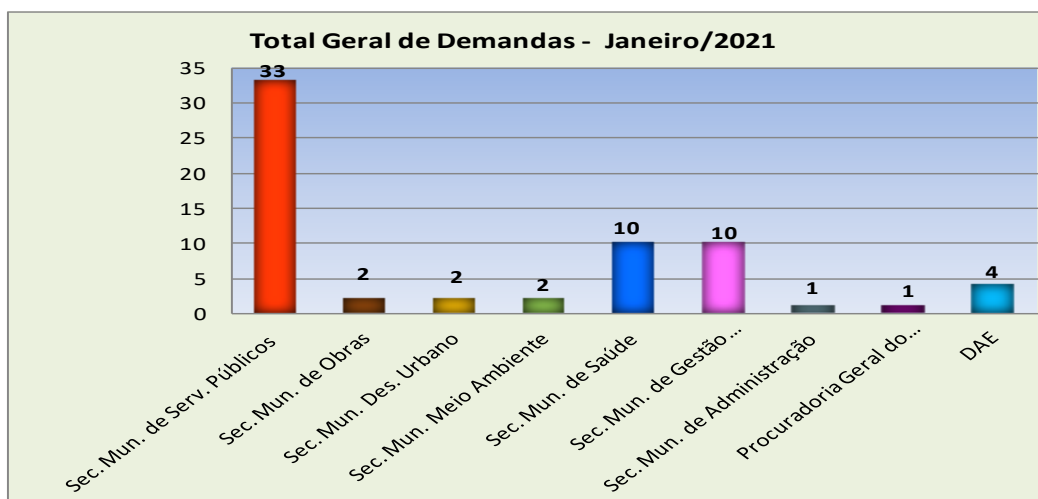


Gráfico 1 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês janeiro/2021

### **3 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE FEVEREIRO/2021**

As solicitações/reclamações, no mês de **fevereiro/2021** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 467-4142, com um total geral 87(oitenta 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.



| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE FEVEREIRO/2021 |                                |                                  |                                |                                 |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Secretaria                                    | Rep/ Pendentes<br>mês: 02/2021 | Resp/ Justificadas<br>mês: 02/21 | Resp/ Realizadas<br>mês: 02/21 | Total de Demandas<br>mês: 02/21 |
| Sec. Mun. de Serv. Públicos                   | 0                              | 7                                | 33                             | 40                              |
| Sec. Mun. de Obras                            | 0                              | 0                                | 8                              | 8                               |
| Sec. Mun. Desenv. Urbano                      | 0                              | 2                                | 0                              | 2                               |
| Sec. Mun. Meio Ambiente                       | 0                              | 4                                | 0                              | 4                               |
| Sec. Mun. de Saúde                            | 0                              | 6                                | 8                              | 14                              |
| Sec. Mun. de Gestão Fazendária                | 0                              | 1                                | 9                              | 10                              |
| Sec. Mun. de Educação                         | 0                              | 0                                | 3                              | 3                               |
| Sec. Mun. De Comunicação Social               | 0                              | 0                                | 1                              | 1                               |
| Sec. Mun. De Assistência social               | 0                              | 0                                | 1                              | 1                               |
| Sec. Mun. De Defesa Social                    | 0                              | 0                                | 1                              | 1                               |
| DAE                                           | 0                              | 0                                | 3                              | 3                               |
| <b>TOTAL GERAL DE DEMANDAS<br/>MÊS: 02/21</b> | 0                              | 20                               | 67                             | 87                              |

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de fevereiro/2021.

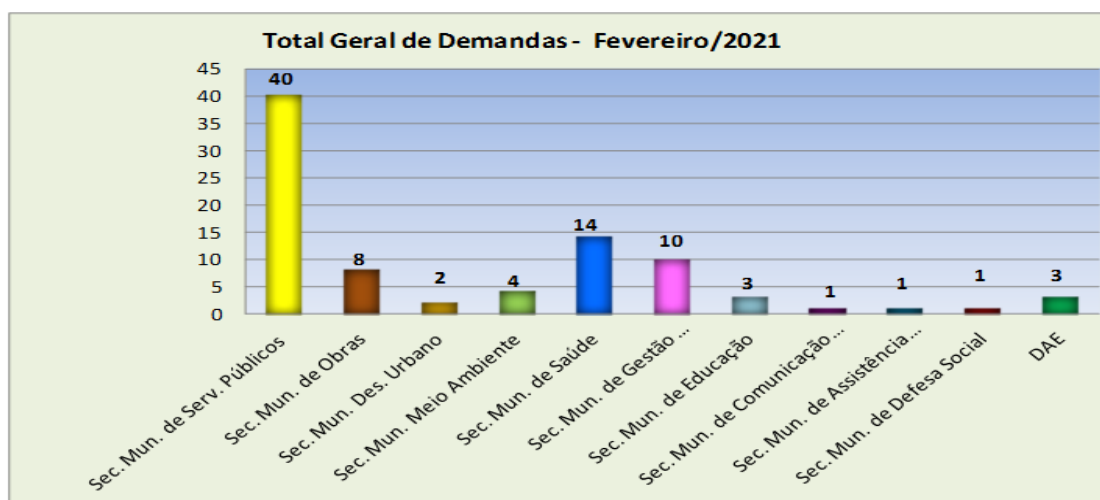


Gráfico nº 2 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de FEVEREIRO/2021

#### **4 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE MARÇO/2021**

As solicitações/reclamações, no mês de **março/2021** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 467-4142, com um total geral 74(setenta e quatro) 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 março/2021:



| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE MARÇO/2021     |                                |                                  |                                |                                 |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Secretaria                                    | Rep/ Pendentes<br>mês: 03/2021 | Resp/ Justificadas<br>mês: 03/21 | Resp/ Realizadas<br>mês: 03/21 | Total de Demandas<br>mês: 03/21 |
| Sec. Mun. de Serv. Públicos                   | 0                              | 3                                | 26                             | 29                              |
| Sec. Mun. de Obras                            | 0                              | 0                                | 6                              | 6                               |
| Sec. Mun. Desenv. Urbano                      | 0                              | 2                                | 0                              | 2                               |
| Sec. Mun. Meio Ambiente                       | 0                              | 0                                | 5                              | 5                               |
| Sec. Mun. de Saúde                            | 0                              | 7                                | 9                              | 16                              |
| Sec. Mun. de Gestão Fazendária                | 0                              | 1                                | 9                              | 10                              |
| Sec. Mun. de Educação                         | 0                              | 0                                | 1                              | 1                               |
| Sec. Mun. De Assistência social               | 0                              | 0                                | 1                              | 1                               |
| Sec. Mun. De Defesa Social                    | 0                              | 1                                | 2                              | 3                               |
| DAE                                           | 0                              | 0                                | 1                              | 1                               |
| <b>TOTAL GERAL DE DEMANDAS<br/>MÊS: 03/21</b> | 0                              | 14                               | 60                             | 74                              |

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de março/2021.

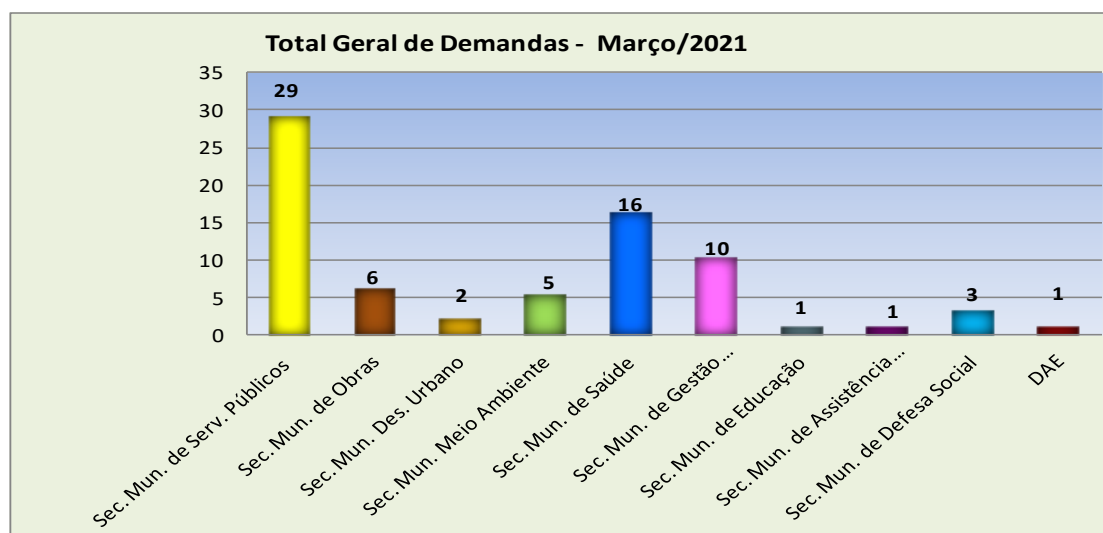


Gráfico nº 3 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de março/2021

## **5 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE ABRIL/2021**

As solicitações/reclamações, no mês de **abril/2021** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 467-4142, com um total geral 72(setenta e duas) 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 30 de abril/2021:



| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE ABRIL/2021     |                                |                                  |                                |                                 |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| Secretaria                                    | Rep/ Pendentes<br>mês: 04/2021 | Resp/ Justificadas<br>mês: 04/21 | Resp/ Realizadas<br>mês: 04/21 | Total de Demandas<br>mês: 04/21 |
| Sec. Mun. de Serv. Públicos                   | 0                              | 2                                | 23                             | 25                              |
| Sec. Mun. de Obras                            | 0                              | 2                                | 1                              | 3                               |
| Sec. Mun. Desenv. Urbano                      | 0                              | 2                                | 4                              | 6                               |
| Sec. Mun. Meio Ambiente                       | 0                              | 1                                | 0                              | 1                               |
| Sec. Mun. de Saúde                            | 0                              | 8                                | 17                             | 25                              |
| Sec. Mun. de Gestão Fazendária                | 0                              | 1                                | 6                              | 7                               |
| Sec. Mun. de Educação                         | 0                              | 0                                | 1                              | 1                               |
| Sec. Mun. De Administração                    | 0                              | 0                                | 1                              | 1                               |
| Sec. Mun. De Defesa Social                    | 0                              | 2                                | 0                              | 2                               |
| DAE                                           | 0                              | 0                                | 1                              | 1                               |
| <b>TOTAL GERAL DE DEMANDAS<br/>MÊS: 04/21</b> | 0                              | 18                               | 54                             | 72                              |

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de abril/2021.

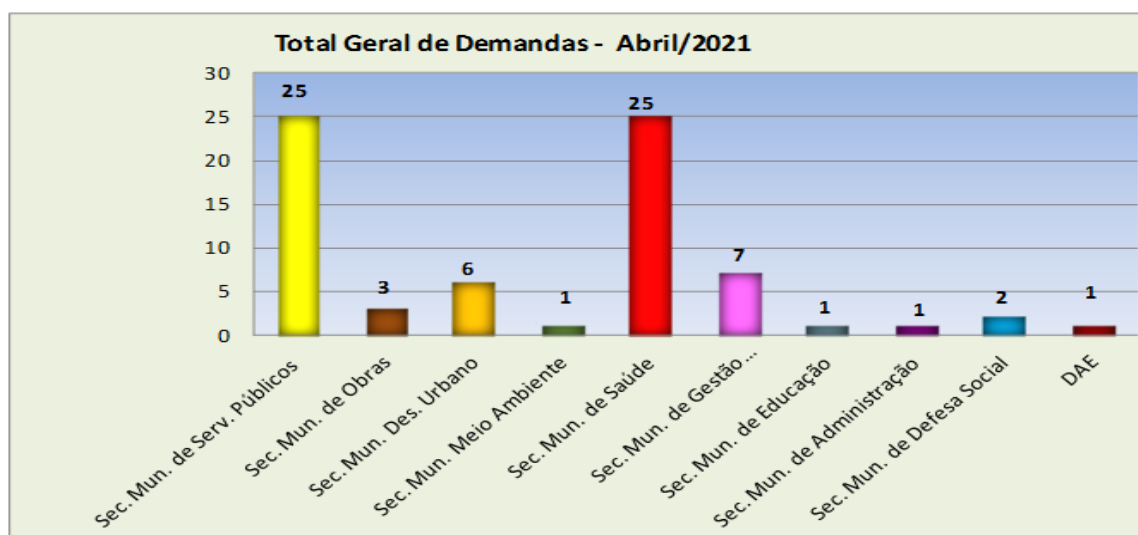


Gráfico nº 4 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de abril/2021

## **6 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE MAIO/2021.**

As solicitações/reclamações, no mês de **maio/2021** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 4142, com um total geral de 98 (noventa 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 31 de maio/2021:



| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE MAIO/2021      |                                |                                     |                                |                                    |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Secretaria                                    | Rep/ Pendentes<br>mês: 05/2021 | Resp/<br>Justificadas mês:<br>05/21 | Resp/ Realizadas<br>mês: 05/21 | Total de<br>Demandas mês:<br>05/21 |
| Sec. Mun. de Serv. Públicos                   | 0                              | 5                                   | 34                             | 39                                 |
| Sec. Mun. de Obras                            | 0                              | 0                                   | 5                              | 5                                  |
| Sec. Mun. Desenv. Urbano                      | 0                              | 2                                   | 5                              | 7                                  |
| Sec. Mun. Meio Ambiente                       | 0                              | 4                                   | 0                              | 4                                  |
| Sec. Mun. de Saúde                            | 0                              | 5                                   | 25                             | 30                                 |
| Sec. Mun. de Gestão Fazendária                | 0                              | 0                                   | 5                              | 5                                  |
| Sec. Mun. de Educação                         | 0                              | 0                                   | 1                              | 1                                  |
| Sec. Mun. de Assistência Social               | 0                              | 0                                   | 1                              | 1                                  |
| Sec. Mun. de Defesa Social                    | 0                              | 2                                   | 0                              | 2                                  |
| DAE                                           | 0                              | 0                                   | 4                              | 4                                  |
| <b>TOTAL GERAL DE DEMANDAS<br/>MÊS: 05/21</b> | 0                              | 18                                  | 80                             | 98                                 |

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de maio/2021

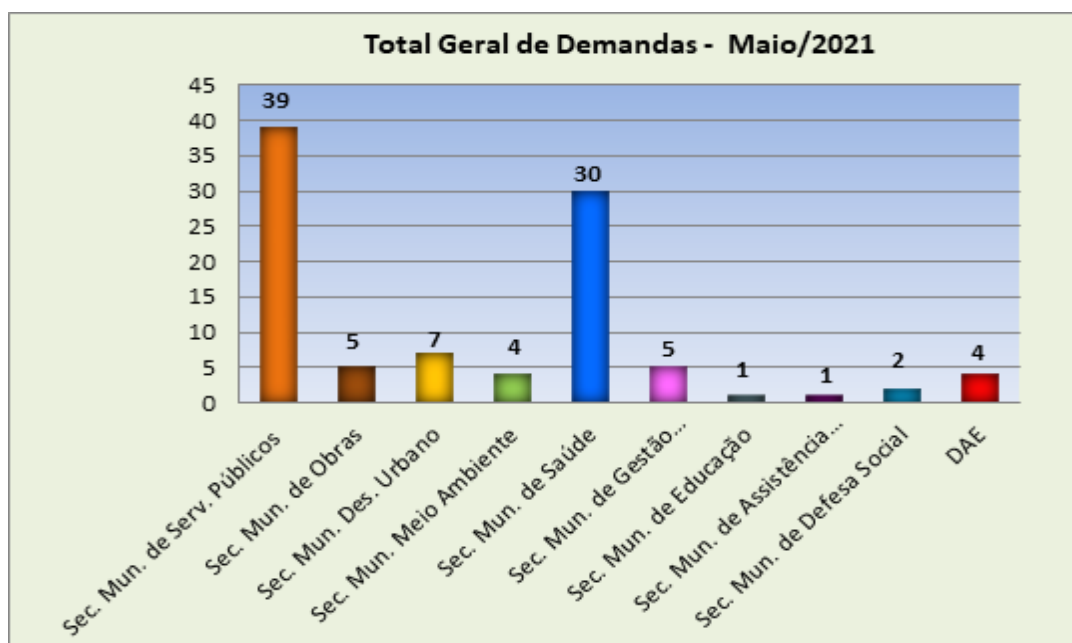


Gráfico nº 5 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de maio/2021

## **7 . RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE JUNHO/2021.**

As solicitações/reclamações, no mês de **junho/2021** 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 30 de junho/2021:

| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE JUNHO/2021     |                                |                                     |                                |                                    |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Secretaria                                    | Rep/ Pendentes<br>mês: 06/2021 | Resp/<br>Justificadas mês:<br>06/21 | Resp/ Realizadas<br>mês: 06/21 | Total de<br>Demandas mês:<br>06/21 |
| Sec. Mun. de Serv. Públicos                   | 0                              | 6                                   | 24                             | 30                                 |
| Sec. Mun. de Obras                            | 0                              | 2                                   | 1                              | 3                                  |
| Sec. Mun. Desenv. Urbano                      | 0                              | 2                                   | 1                              | 3                                  |
| Sec. Mun. Meio Ambiente                       | 0                              | 0                                   | 5                              | 5                                  |
| Sec. Mun. de Saúde                            | 0                              | 7                                   | 14                             | 21                                 |
| Sec. Mun. de Gestão Fazendária                | 0                              | 0                                   | 4                              | 4                                  |
| Sec. Mun. de Educação                         | 0                              | 1                                   | 0                              | 1                                  |
| Sec. Mun. de Governo                          | 0                              | 0                                   | 1                              | 1                                  |
| Sec. Mun. de Defesa Social                    | 0                              | 2                                   | 0                              | 2                                  |
| DAE                                           | 0                              | 0                                   | 2                              | 2                                  |
| <b>TOTAL GERAL DE DEMANDAS<br/>MÊS: 06/21</b> | 0                              | 20                                  | 52                             | 72                                 |

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de junho/2021

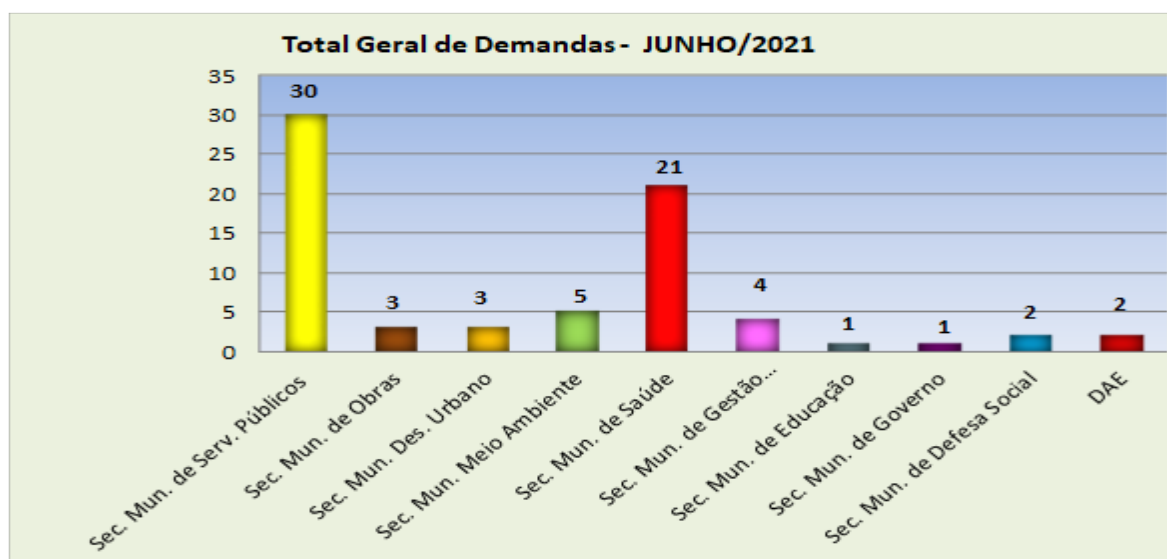


Gráfico nº 6 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de junho/2021

## **8.: RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE JULHO/2021.**

As solicitações/reclamações, no mês de **julho/2021** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 4142, com um total geral de 111 (cento e onze) 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/2021:

| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE JULHO/2021     |                                |                                  |                                |                                    |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Secretaria                                    | Rep/ Pendentes<br>mês: 07/2021 | Resp/ Justificadas<br>mês: 07/21 | Resp/ Realizadas<br>mês: 07/21 | Total de<br>Demandas mês:<br>07/21 |
| Sec. Mun. de Serv. Públicos                   | 0                              | 8                                | 35                             | 43                                 |
| Sec. Mun. de Obras                            | 0                              | 2                                | 4                              | 6                                  |
| Sec. Mun. Desenv. Urbano                      | 0                              | 2                                | 5                              | 7                                  |
| Sec. Mun. Meio Ambiente                       | 0                              | 0                                | 7                              | 7                                  |
| Sec. Mun. de Saúde                            | 0                              | 12                               | 13                             | 25                                 |
| Sec. Mun. de Educação                         | 0                              | 1                                | 5                              | 6                                  |
| Sec. Mun. de Administração                    | 0                              | 0                                | 3                              | 3                                  |
| Sec. Mun. de Gestão Fazendária                | 0                              | 0                                | 4                              | 4                                  |
| Sec. Mun. de Defesa Social                    | 0                              | 2                                | 0                              | 2                                  |
| Sec. Mun. de Assistência Social               | 0                              | 1                                | 2                              | 3                                  |
| Gabinete do Prefeito                          | 0                              | 0                                | 1                              | 1                                  |
| DAE                                           | 0                              | 0                                | 3                              | 3                                  |
| Ouvidoria De Outro Município                  | 0                              | 0                                | 1                              | 1                                  |
| <b>TOTAL GERAL DE DEMANDAS<br/>MÊS: 07/21</b> | 0                              | 28                               | 83                             | 111                                |

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de julho/2021

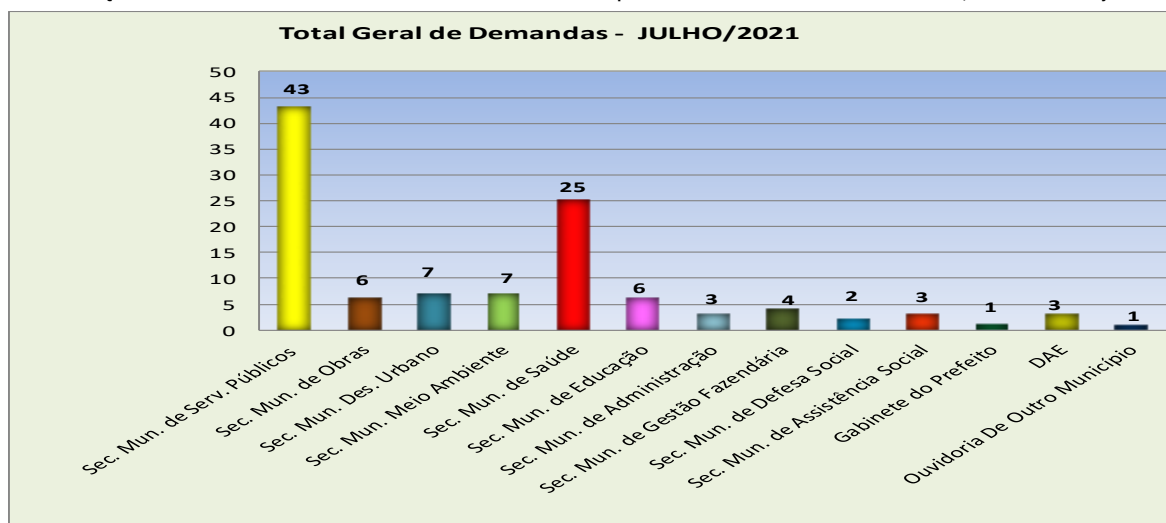


Gráfico nº 7 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade– mês de julho/2021

## **9.: RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE AGOSTO/2021.**

As solicitações/reclamações, no mês de **agosto/2021** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 4142, com um total geral de 114 (cento e quatorze) 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/2021:

| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE AGOSTO/2021    |                                |                                  |                                |                                    |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Secretaria                                    | Rep/ Pendentes<br>mês: 08/2021 | Resp/ Justificadas<br>mês: 08/21 | Resp/ Realizadas<br>mês: 08/21 | Total de<br>Demandas mês:<br>08/21 |
| Sec. Mun. de Serv. Públicos                   | 0                              | 7                                | 45                             | 52                                 |
| Sec. Mun. de Obras                            | 0                              | 0                                | 9                              | 9                                  |
| Sec. Mun. Desenv. Urbano                      | 0                              | 4                                | 1                              | 5                                  |
| Sec. Mun. Meio Ambiente                       | 0                              | 2                                | 7                              | 9                                  |
| Sec. Mun. de Saúde                            | 0                              | 5                                | 7                              | 12                                 |
| Sec. Mun. de Educação                         | 0                              | 4                                | 2                              | 6                                  |
| Sec. Mun. de Administração                    | 0                              | 0                                | 2                              | 2                                  |
| Sec. Mun. de Gestão Fazendária                | 0                              | 0                                | 6                              | 6                                  |
| Sec. Mun. de Defesa Social                    | 0                              | 2                                | 0                              | 2                                  |
| Sec. Mun. de Assistência Social               | 0                              | 1                                | 1                              | 2                                  |
| Sec. Mun. de Governo                          | 0                              | 0                                | 1                              | 1                                  |
| Gabinete do Prefeito                          | 0                              | 0                                | 2                              | 2                                  |
| Previvag                                      | 0                              | 0                                | 1                              | 1                                  |
| DAE                                           | 0                              | 0                                | 5                              | 5                                  |
| <b>TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS:<br/>08/21</b> | <b>0</b>                       | <b>25</b>                        | <b>89</b>                      | <b>114</b>                         |

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de agosto/2021

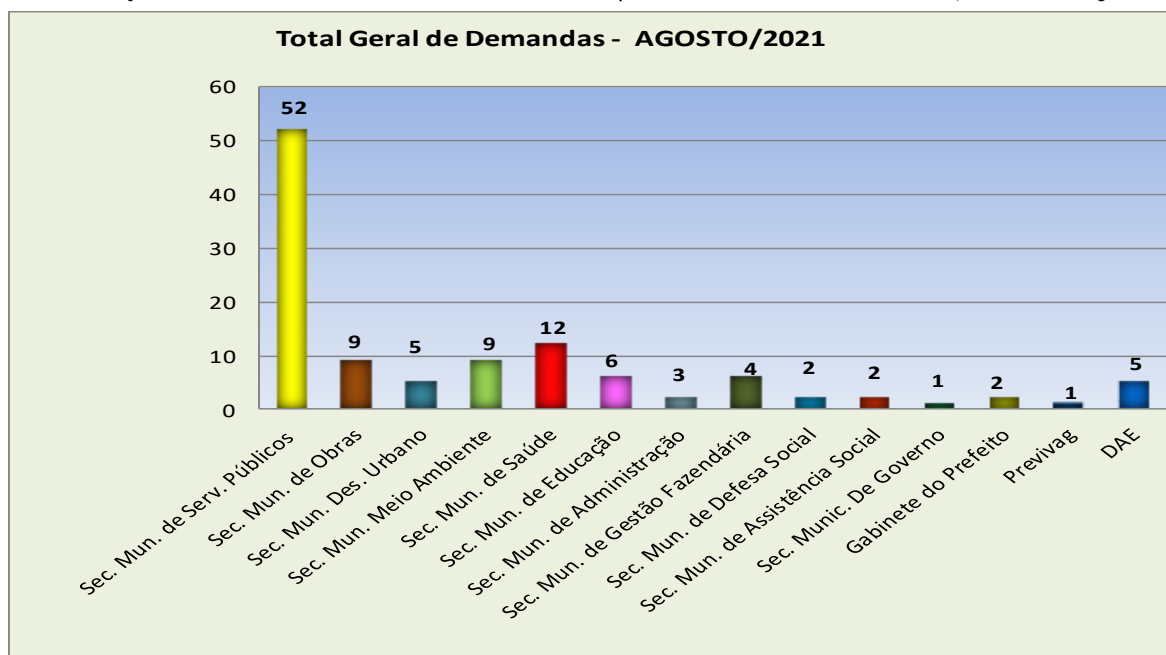


Gráfico nº 8 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de agosto/2021.

## **10.: RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE SETEMBRO/2021.**

As solicitações/reclamações, no mês de **setembro/2021** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 4142, com um total geral de 134 (cento e trinta 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 30 de setembro /2021:

| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE SETEMBRO/2021  |                                |                                     |                                |                                    |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Secretaria                                    | Rep/ Pendentes<br>mês: 09/2021 | Resp/<br>Justificadas<br>mês: 09/21 | Resp/ Realizadas<br>mês: 09/21 | Total de<br>Demandas mês:<br>09/21 |
| Sec. Mun. de Serv. Públicos                   | 0                              | 12                                  | 78                             | 90                                 |
| Sec. Mun. de Obras                            | 0                              | 0                                   | 4                              | 4                                  |
| Sec. Mun. Desenv. Urbano                      | 0                              | 6                                   | 2                              | 8                                  |
| Sec. Mun. Meio Ambiente                       | 0                              | 0                                   | 3                              | 3                                  |
| Sec. Mun. de Saúde                            | 0                              | 6                                   | 3                              | 9                                  |
| Sec. Mun. de Educação                         | 1                              | 4                                   | 1                              | 5                                  |
| Sec. Mun. de Administração                    | 0                              | 0                                   | 4                              | 4                                  |
| Sec. Mun. de Defesa Social                    | 0                              | 2                                   | 0                              | 2                                  |
| Sec. Mun. de Assistência Social               | 0                              | 0                                   | 1                              | 1                                  |
| DAE                                           | 0                              | 0                                   | 8                              | 8                                  |
| <b>TOTAL GERAL DE DEMANDAS<br/>MÊS: 09/21</b> | 0                              | 30                                  | 104                            | 134                                |

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de setembro/2021

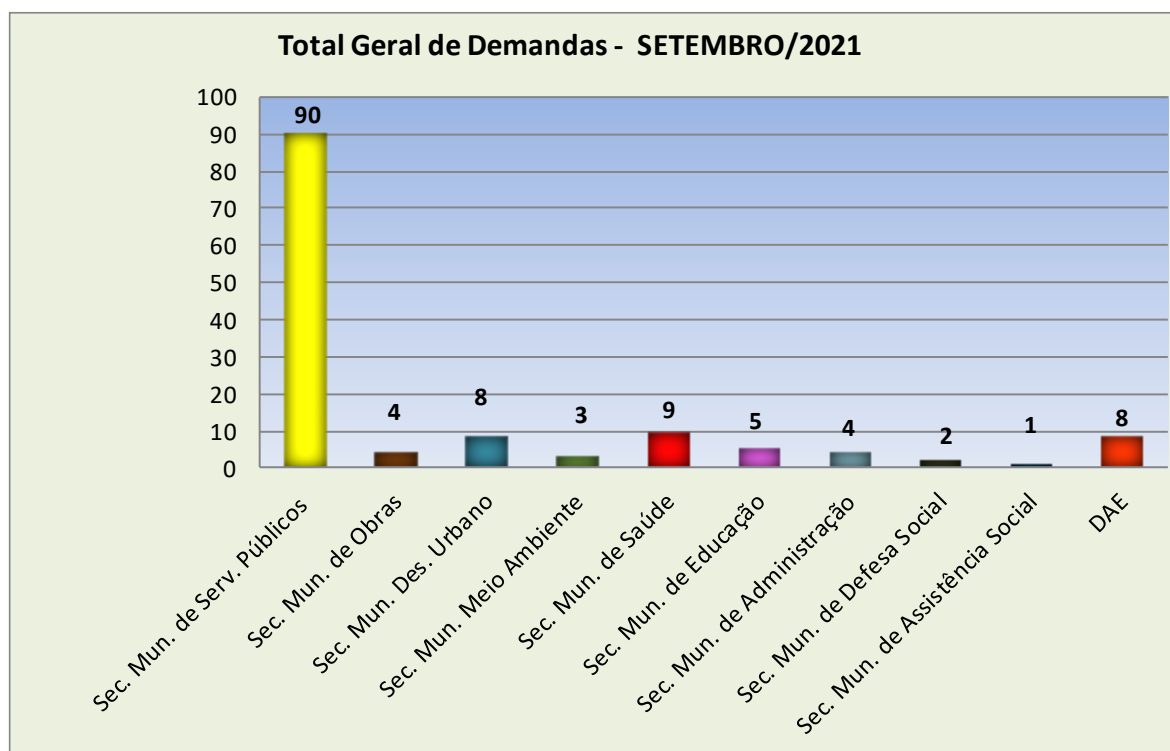


Gráfico nº 9 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de setembro/2021.

## **11.: RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE OUTUBRO/2021.**



As solicitações/reclamações, no mês de **outubro/2021** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 4142, com um total geral de 111 (cento e onze) 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/2021:

| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE OUTUBRO/2021   |                                |                                  |                                |                                    |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Secretaria                                    | Rep/ Pendentes<br>mês: 10/2021 | Resp/ Justificadas<br>mês: 10/21 | Resp/ Realizadas<br>mês: 10/21 | Total de<br>Demandas mês:<br>10/21 |
| Sec. Mun. de Serv. Públicos                   | 0                              | 17                               | 52                             | 69                                 |
| Sec. Mun. de Obras                            | 0                              | 0                                | 4                              | 4                                  |
| Sec. Mun. Desenv. Urbano                      | 0                              | 3                                | 8                              | 11                                 |
| Sec. Mun. de Saúde                            | 0                              | 6                                | 4                              | 10                                 |
| Sec. Mun. de Educação                         | 0                              | 2                                | 5                              | 7                                  |
| Sec. Mun. de Defesa Social                    | 0                              | 2                                | 0                              | 2                                  |
| DAE                                           | 0                              | 0                                | 4                              | 4                                  |
| <b>TOTAL GERAL DE DEMANDAS<br/>MÊS: 10/21</b> | 0                              | 30                               | 77                             | 107                                |

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de outubro/2021

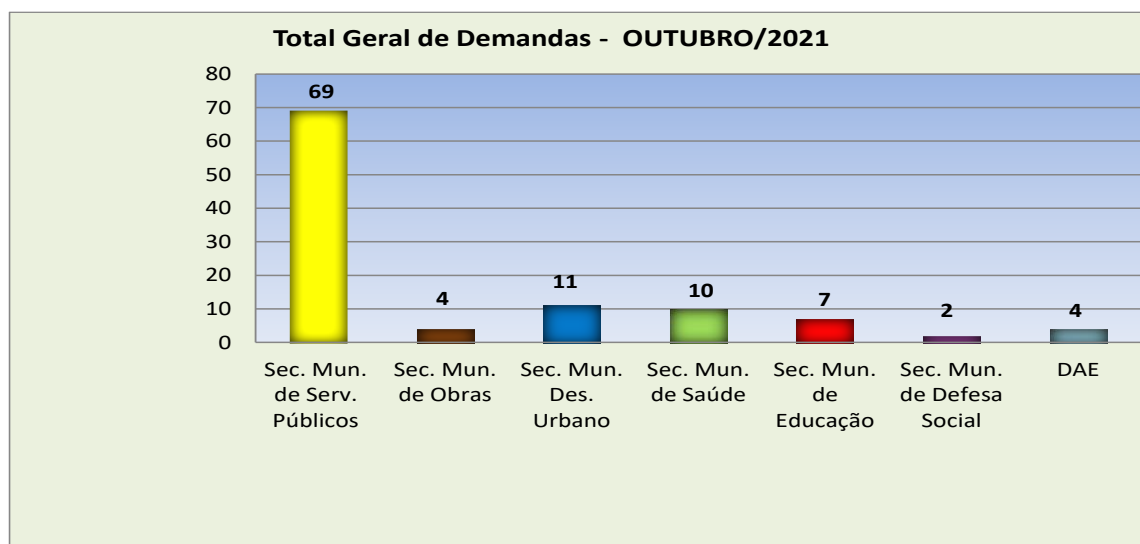


Gráfico nº 10 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de setembro/2021.

## **12.: RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE NOVEMBRO/2021.**

As solicitações/reclamações, no mês de **novembro/2021** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 4142, com



um total geral de 130 (cento e trinta) 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/2021:

| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE NOVEMBRO/2021  |                                |                                  |                                |                                    |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Secretaria                                    | Rep/ Pendentes<br>mês: 11/2021 | Resp/ Justificadas<br>mês: 11/21 | Resp/ Realizadas<br>mês: 11/21 | Total de<br>Demandas mês:<br>11/21 |
| Sec. Mun. de Serv. Públicos                   | 0                              | 17                               | 51                             | 68                                 |
| Sec. Mun. de Obras                            | 0                              | 0                                | 11                             | 11                                 |
| Sec. Mun. Desenv. Urbano                      | 0                              | 2                                | 4                              | 6                                  |
| Sec. Mun. de Meio Ambiente                    | 0                              | 0                                | 10                             | 10                                 |
| Sec. Mun. de Saúde                            | 0                              | 4                                | 16                             | 20                                 |
| Sec. Mun. de Educação                         | 0                              | 4                                | 1                              | 5                                  |
| Sec. Mun. de Administração                    | 0                              | 0                                | 1                              | 1                                  |
| Sec. Mun. de Gestão Fazendária                | 0                              | 0                                | 1                              | 1                                  |
| Sec. Mun. de Defesa Social                    | 0                              | 2                                | 0                              | 2                                  |
| Sec. Mun. de Governo                          | 0                              | 0                                | 1                              | 1                                  |
| Gabinete do Prefeito                          | 0                              | 0                                | 1                              | 1                                  |
| DAE                                           | 0                              | 0                                | 4                              | 4                                  |
| <b>TOTAL GERAL DE DEMANDAS<br/>MÊS: 11/21</b> | 0                              | 29                               | 101                            | 130                                |

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de novembro/2021

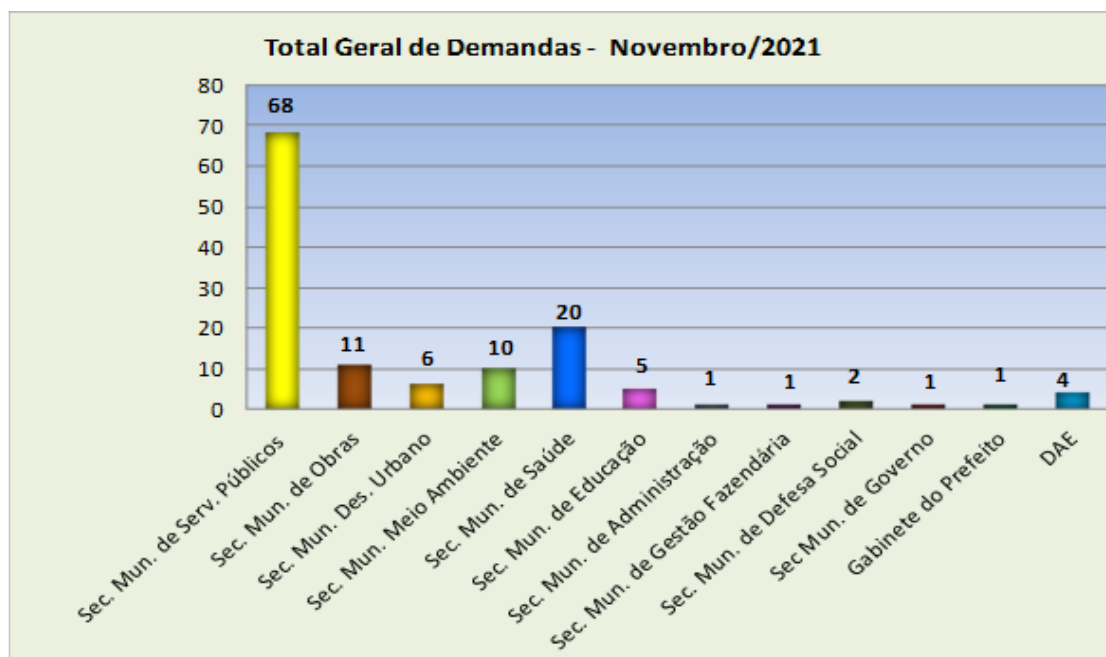


Gráfico nº 11 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de novembro/2021.



### **13.: RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTE AO MÊS DE DEZEMBRO/2021.**

As solicitações/reclamações, no mês de **dezembro/2021** foram recebidas via sistema Online/site, presencial e por meio da linha telefonia nº 0800 647- 4142, com um total geral de 71 (setenta 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 31 de dezembro/2021:

| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS DE DEZEMBRO/2021  |                                |                                  |                                |                                    |
|-----------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Secretaria                                    | Rep/ Pendentes<br>mês: 12/2021 | Resp/ Justificadas mês:<br>12/21 | Resp/ Realizadas mês:<br>12/21 | Total de<br>Demandas mês:<br>12/21 |
| Sec. Mun. de Serv. Públicos                   | 0                              | 12                               | 36                             | 48                                 |
| Sec. Mun. de Obras                            | 0                              | 0                                | 2                              | 2                                  |
| Sec. Mun. Desenv. Urbano                      | 0                              | 0                                | 8                              | 8                                  |
| Sec. Mun. de Meio Ambiente                    | 0                              | 0                                | 3                              | 3                                  |
| Sec. Mun. de Saúde                            | 0                              | 0                                | 3                              | 3                                  |
| Sec. Mun. de Educação                         | 0                              | 1                                | 2                              | 3                                  |
| Sec. Mun. de Defesa Social                    | 0                              | 0                                | 3                              | 3                                  |
| DAE                                           | 0                              | 0                                | 1                              | 1                                  |
| <b>TOTAL GERAL DE DEMANDAS<br/>MÊS: 12/21</b> | 0                              | 13                               | 58                             | 71                                 |

Quadro demonstrativo dos resultados de respostas das secretarias demandadas, mês de dezembro/2021

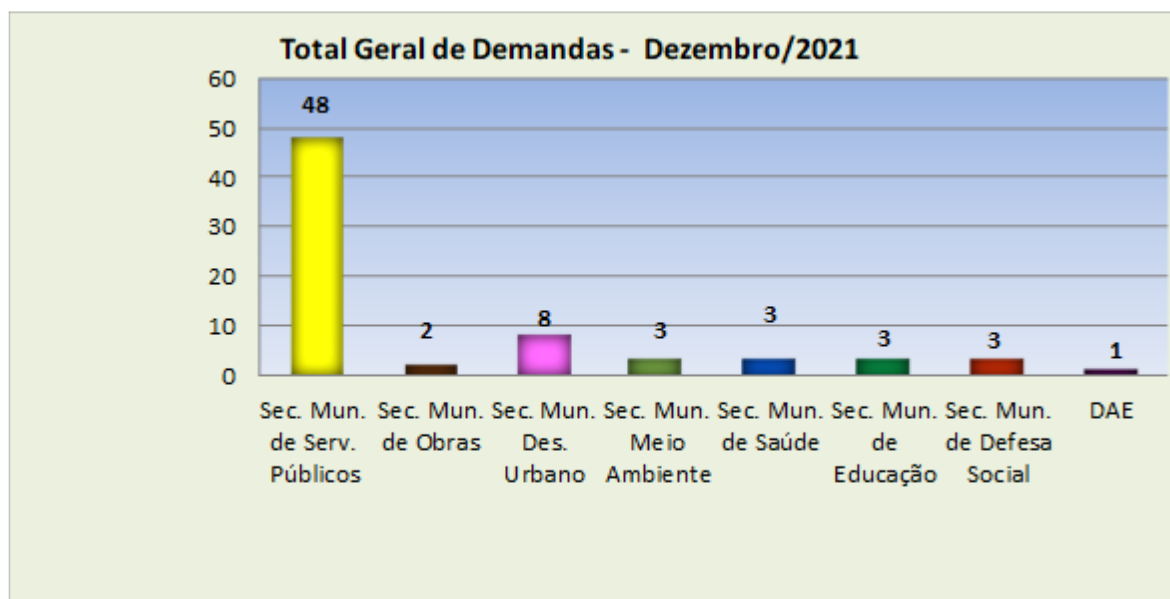


Gráfico nº 12 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em quantidade- mês de dezembro/2021.



## **14 - RESUMO DE ATIVIDADES/DEMANDAS REFERENTES AO MESES DE JANEIRO A DEZEMBRO/2021.**

Para a realização do relatório referente aos meses de janeiro a dezembro/2021, utilizou-se dos seguintes parâmetros:

1. Cômputo de demandas justificadas/pendentes, do último mês de análise dezembro/2021);
2. Somatórios das respostas realizadas, dos meses de janeiro a dezembro/2021;
3. Total Geral das demandas justificadas do mês dezembro = 13 + respostas realizadas nos meses de janeiro a dezembro/21= 883, tendo como resultado = 896 demandas/total geral.

| TOTAL GERAL DE DEMANDAS MÊS JANEIRO A DEZEMBRO/2021            |                                 |                                     |                                               |                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Secretaria                                                     | Respostas Pendentes dezembro/21 | Respostas Justificadas(dezembro/21) | Acumulado/Respostas Realizadas (jan a dez/21) | Total GERAL de Demandas <u>respostas realizadas e acumuladas janeiro a dezembro/21</u> |
| Sec. M. de Serv. Públicos                                      | 0                               | 12                                  | 467                                           | 479                                                                                    |
| Sec. M. de Obras                                               | 0                               | 0                                   | 61                                            | 61                                                                                     |
| Sec. M. Desenv. Urbano                                         | 0                               | 0                                   | 39                                            | 39                                                                                     |
| Sec. M. Meio Ambiente                                          | 0                               | 0                                   | 42                                            | 42                                                                                     |
| Sec. M. de Saúde                                               | 0                               | 0                                   | 123                                           | 123                                                                                    |
| Sec. M. de Educação                                            | 0                               | 1                                   | 22                                            | 23                                                                                     |
| Sec. M. de Administração                                       | 0                               | 0                                   | 12                                            | 12                                                                                     |
| Sec. M. de Gestão Fazendária                                   | 0                               | 0                                   | 53                                            | 53                                                                                     |
| Sec. M. de Comunicação                                         | 0                               | 0                                   | 1                                             | 1                                                                                      |
| Sec. M. de Defesa Social                                       | 0                               | 0                                   | 6                                             | 6                                                                                      |
| Sec. M. de Assistência Social                                  | 0                               | 0                                   | 7                                             | 7                                                                                      |
| Sec. M. de Planejamento                                        | 0                               | 0                                   | 0                                             | 0                                                                                      |
| Sec. M. A. Estratégicos                                        | 0                               | 0                                   | 0                                             | 0                                                                                      |
| Procuradoria Geral do Município                                | 0                               | 0                                   | 1                                             | 1                                                                                      |
| Controladoria Geral do Município                               | 0                               | 0                                   | 0                                             | 0                                                                                      |
| Gabinete do Prefeito                                           | 0                               | 0                                   | 4                                             | 4                                                                                      |
| Gabinete do Subprefeito                                        | 0                               | 0                                   | 0                                             | 0                                                                                      |
| Sec. M. de Governo                                             | 0                               | 0                                   | 3                                             | 3                                                                                      |
| PREVIVAG                                                       | 0                               | 0                                   | 1                                             | 1                                                                                      |
| DAE                                                            | 0                               | 0                                   | 40                                            | 40                                                                                     |
| Ouvitoria De Outro Município                                   | 0                               | 0                                   | 1                                             | 1                                                                                      |
| <b>TOTAL GERAL DE DEMANDAS- meses: janeiro a dezembro/2021</b> | <b>0</b>                        | <b>13</b>                           | <b>883</b>                                    | <b>896</b>                                                                             |

Tabela demonstrativa das demandas justificadas e realizadas, referente aos meses de janeiro a dezembro/2021.

### **14.1 - INDICADOR DE RESULTADO: MESES: JANEIRO A DEZEMBRO/2021**

✓ Total Justificado: = 13;



- ✓ Total realizado = 883;
- ✓ **Total Geral de Demandas meses: janeiro a dezembro/2021 = 896;**
- ✓ Indicador de resultado PDI meses: janeiro a dezembro/21: **total de demandas realizadas 883 > 13 demandas justificadas.**

#### **14.2 - INDICADOR DE RESULTADO META PDI/2021.**

- ✓ 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/2021.
- ✓ Avaliação de meta alcançada nos meses de janeiro a dezembro/2021: respostas realizadas 883/896= total de pedidos (demandas) x 100 = **98,54%** meta/PDI – meses: janeiro a dezembro/2021.

#### **14.3 - INDEXADOR:**

- ✓ Meta proposta de curto prazo: **92,49% dez/2021;**
- ✓ Meta parcial alcançada de curto prazo de janeiro a dezembro/21 = 98,54% até 31 de dezembro/2021;
- ✓ Medida de cálculo utilizada: respostas realizadas / total de pedidos (demandas) x 100: **883/896\*100 = 98,54%.**
- ✓ Fonte de dados: Relatório Estatístico emitido pela Ouvidoria Municipal.

#### **14.4 - AÇÕES - INDICADOR DE RESULTADO.**

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

Até o dia 31 de dezembro/2021, foram cumpridas 100% das ações para 2021, equivalentes a: 100/12\*12 (nº de meses).

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

Foram confeccionados 10 banners de divulgação da Ouvidoria e E-SIC, que estão sendo afixados em pontos de atendimento ao público, junto às Secretarias Municipais: Serviços Públicos, Gestão Fazendária, Assistência Social; Educação,



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 e para o Presidente de Bairro – Jd Ouro Verde.

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

- Foram emitidos e publicados no site da Prefeitura, 12 (doze) relatórios/2021, contendo as informações das demandas recebidas em forma de tabelas e gráficos estatísticos;
- Foi emitido e protocolado junto ao Gabinete do Sr. Prefeito e Secretaria Municipal de Planejamento, o relatório mensal contendo as informações das demandas recebidas, referentes aos meses de janeiro a dezembro/21, relatório estatístico/PDI/21.

14.4.4 – 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.

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

- O relatórios dos meses de janeiro e dezembro/21 encontram-se publicados e poderão ser visualizados por meio do link: <http://www.varzeagrande.mt.gov.br/arquivos/20/1898>.

## **15. - PESQUISA DE SATISFAÇÃO/CIDADÃOS, REFERENTE ÀS RESPOSTAS DAS SECRETARIAS DEMANDADAS NO EXERCÍCIO 2021.**

O resultado da pesquisa de satisfação, foi obtido por meio do Sistema de Ouvidoria do Governo Federal- FALA.BR, que contabilizou o grau de satisfação dos cidadãos que utilizaram a plataforma de acesso à informação da ouvidoria do Poder Executivo Federal, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), integrada à Ouvidoria Municipal, que permite a qualquer cidadão encaminhar - de forma ágil e com interface amigável - pedidos de informações públicas e



manifestações tudo num único ambiente, assim como, participar da pesquisa de satisfação referente as respostas recebidas das secretarias municipais.

A pesquisa de satisfação foi realizada com base nas seguintes categorias de respostas: **Muito Satisfeito, Satisfeito, Insatisfeito, Muito Insatisfeito, Regular.**

15.1 - A seguir demonstra-se o quadro comprobatório da pesquisa de satisfação/cidadãos, referente às respostas recebidas das secretarias municipais e gráfico analítico contendo o resultado de satisfação/respostas, alusivo ao exercício 2021.



## 15.2 - QUADRO DEMONSTRATIVO E GRÁFICO CONCLUSIVO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO/CIDADÃO – EXERCÍCIO 2021.

| 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      |
|-------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------|
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação          | 16/12/2021 12:15:49 | 15/12/2021 17:01:35     | Parcialmente Atendida       | Muito difícil de compreender                   | ☹ Insatisfeito                                      | 00523.2021.000574-20 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação          | 16/12/2021 14:57:11 | 15/12/2021 16:40:28     | Sim                         | Fácil de compreender                           | 😊 Muito Satisfeito                                  | 00523.2021.000572-69 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação          | 30/11/2021 16:00:10 | 30/11/2021 15:17:39     | Sim                         | Muito fácil de compreender                     | 😊 Muito Satisfeito                                  | 00523.2021.000562-97 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação          | 22/11/2021 11:46:20 | 22/11/2021 11:17:30     | Sim                         | Fácil de compreender                           | 😊 Satisfeito                                        | 00523.2021.000529-76 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação          | 24/11/2021 17:19:32 | 24/11/2021 17:17:42     | Sim                         | Fácil de compreender                           | 😊 Satisfeito                                        | 00523.2021.000512-28 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação          | 23/11/2021 18:56:35 | 23/11/2021 17:26:39     | Não                         | Fácil de compreender                           | ☹ Muito Insatisfeito                                | 00523.2021.000511-47 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação          | 02/12/2021 11:10:49 | 01/12/2021 17:05:36     | Não                         | Muito fácil de compreender                     | ☹ Muito Insatisfeito                                | 00523.2021.000502-56 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação          | 02/12/2021 11:10:27 | 19/10/2021 10:06:20     | Não                         | Muito fácil de compreender                     | ☹ Muito Insatisfeito                                | 00523.2021.000502-56 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Elogio               | 18/10/2021 13:58:38 | 18/10/2021 10:46:24     | Sim                         | Fácil de compreender                           | 😊 Satisfeito                                        | 00523.2021.000499-16 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação           | 29/10/2021 19:56:50 | 29/10/2021 15:18:10     | Sim                         | Muito fácil de compreender                     | 😊 Muito Satisfeito                                  | 00523.2021.000475-49 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação           | 01/10/2021 12:21:19 | 17/09/2021 17:06:03     | Não                         | Fácil de compreender                           | ☹ Insatisfeito                                      | 00523.2021.000457-67 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação          | 15/09/2021 09:17:16 | 13/09/2021 15:48:30     | Sim                         | Fácil de compreender                           | 😊 Satisfeito                                        | 00523.2021.000425-80 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação           | 14/09/2021 20:47:00 | 10/09/2021 16:58:05     | Não                         | Muito fácil de compreender                     | ☹ Muito Insatisfeito                                | 00523.2021.000394-49 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação           | 05/08/2021 18:11:39 | 05/08/2021 16:43:23     | Não                         | Muito fácil de compreender                     | ☹ Muito Insatisfeito                                | 00523.2021.000359-66 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação          | 20/08/2021 11:02:56 | 06/08/2021 11:49:19     | Não                         | Regular                                        | ☹ Muito Insatisfeito                                | 00523.2021.000355-32 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Elogio               | 09/07/2021 20:55:33 | 09/07/2021 15:35:14     | Sim                         | Muito fácil de compreender                     | 😊 Muito Satisfeito                                  | 00523.2021.000329-40 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação          | 30/07/2021 17:06:28 | 29/07/2021 18:02:35     | Sim                         | Muito fácil de compreender                     | 😊 Muito Satisfeito                                  | 00523.2021.000301-40 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação           | 09/07/2021 13:08:41 | 09/07/2021 11:03:50     | Não                         | Muito difícil de compreender                   | ☹ Muito Insatisfeito                                | 00523.2021.000253-08 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação           | 30/05/2021 11:00:27 | 28/05/2021 10:20:58     | Não                         | Muito fácil de compreender                     | 😊 Regular                                           | 00523.2021.000226-35 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação           | 28/05/2021 21:34:18 | 28/05/2021 10:14:30     | Parcialmente Atendida       | Regular                                        | ☹ Insatisfeito                                      | 00523.2021.000224-73 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação           | 27/05/2021 22:47:45 | 27/05/2021 18:17:46     | Não                         | Muito difícil de compreender                   | ☹ Muito Insatisfeito                                | 00523.2021.000220-40 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Elogio               | 18/05/2021 21:16:42 | 18/05/2021 11:42:46     | Sim                         | Muito fácil de compreender                     | 😊 Muito Satisfeito                                  | 00523.2021.000210-78 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação           | 13/06/2021 20:02:18 | 09/06/2021 17:37:45     | Parcialmente Atendida       | Difícil de compreender                         | ☹ Muito Insatisfeito                                | 00523.2021.000196-85 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação          | 02/06/2021 12:11:47 | 02/06/2021 12:03:03     | Sim                         | Fácil de compreender                           | 😊 Regular                                           | 00523.2021.000183-60 |



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

|                               |             |                     |                     |                       |                              |                       |                      |
|-------------------------------|-------------|---------------------|---------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|----------------------|
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação  | 20/04/2021 13:34:10 | 20/04/2021 12:06:22 | Não                   | Regular                      | ☹️ Muito Insatisfeito | 00523.2021.000167-40 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação | 29/04/2021 14:29:02 | 29/04/2021 13:24:38 | Parcialmente Atendida | Difícil de compreender       | 😊 Muito Satisfeito    | 00523.2021.000166-60 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação | 16/04/2021 12:00:49 | 16/04/2021 09:51:38 | Sim                   | Fácil de compreender         | 😊 Muito Satisfeito    | 00523.2021.000159-30 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação | 16/04/2021 23:42:25 | 16/04/2021 13:20:59 | Não                   | Regular                      | ☹️ Muito Insatisfeito | 00523.2021.000149-69 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação  | 19/04/2021 13:09:03 | 19/04/2021 09:12:04 | Não                   | Regular                      | ☹️ Muito Insatisfeito | 00523.2021.000146-16 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação  | 18/04/2021 08:57:00 | 16/04/2021 10:07:12 | Sim                   | Fácil de compreender         | 😊 Satisfeito          | 00523.2021.000143-73 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação | 09/04/2021 14:02:01 | 09/04/2021 12:29:31 | Parcialmente Atendida | Regular                      | ☹️ Muito Insatisfeito | 00523.2021.000141-01 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação | 05/06/2021 12:14:04 | 19/03/2021 10:33:28 | Sim                   | Fácil de compreender         | 😊 Satisfeito          | 00523.2021.000097-01 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação | 05/06/2021 12:14:36 | 13/04/2021 11:17:05 | Sim                   | Fácil de compreender         | 😊 Satisfeito          | 00523.2021.000097-01 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação  | 13/04/2021 15:50:01 | 13/04/2021 11:47:47 | Não                   | Fácil de compreender         | ☹️ Insatisfeito       | 00523.2021.000096-12 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação  | 13/04/2021 11:03:50 | 13/04/2021 10:53:37 | Sim                   | Muito fácil de compreender   | 😊 Muito Satisfeito    | 00523.2021.000094-51 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação  | 16/04/2021 11:06:21 | 15/04/2021 11:38:47 | Sim                   | Muito fácil de compreender   | 😊 Muito Satisfeito    | 00523.2021.000077-50 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação | 09/03/2021 14:51:18 | 09/03/2021 11:55:38 | Sim                   | Muito fácil de compreender   | 😊 Muito Satisfeito    | 00523.2021.000074-07 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação  | 23/06/2021 12:33:21 | 22/02/2021 17:42:23 | Não                   | Muito fácil de compreender   | ☹️ Muito Insatisfeito | 00523.2021.000052-00 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação  | 25/03/2021 15:21:41 | 10/03/2021 12:50:49 | Não                   | Fácil de compreender         | ☹️ Muito Insatisfeito | 00523.2021.000051-10 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação  | 05/03/2021 12:35:52 | 05/03/2021 10:38:19 | Parcialmente Atendida | Fácil de compreender         | 😊 Regular             | 00523.2021.000044-91 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação | 30/03/2021 14:02:41 | 02/03/2021 18:26:40 | Não                   | Muito difícil de compreender | ☹️ Muito Insatisfeito | 00523.2021.000029-52 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação  | 08/01/2021 19:27:59 | 08/01/2021 16:59:59 | Não                   | Muito difícil de compreender | ☹️ Muito Insatisfeito | 00523.2021.000006-66 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação  | 04/01/2021 13:22:23 | 04/01/2021 12:47:39 | Não                   | Muito difícil de compreender | ☹️ Muito Insatisfeito | 00523.2020.000398-46 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação | 05/01/2021 15:44:34 | 04/01/2021 12:17:11 | Sim                   | Fácil de compreender         | 😊 Satisfeito          | 00523.2020.000397-65 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação | 30/01/2021 11:13:01 | 01/12/2020 17:45:56 | Não                   | Fácil de compreender         | ☹️ Muito Insatisfeito | 00523.2020.000370-45 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Reclamação  | 13/01/2021 19:19:01 | 13/10/2020 10:04:15 | Não                   | Fácil de compreender         | ☹️ Insatisfeito       | 00523.2020.000332-10 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação | 02/02/2021 10:15:01 | 08/09/2020 15:24:23 | Parcialmente Atendida | Regular                      | 😊 Regular             | 00523.2020.000297-01 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação | 18/06/2021 15:22:55 | 09/07/2020 12:13:27 | Não                   | Difícil de compreender       | ☹️ Insatisfeito       | 00523.2020.000231-76 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Solicitação | 14/10/2021 18:43:18 | 02/12/2019 15:29:10 | Sim                   | Muito fácil de compreender   | 😊 Muito Satisfeito    | 00523.2019.000384-70 |
| Prefeitura - Várzea Grande/MT | Denúncia    | 17/09/2021 18:40:12 | 17/09/2021 18:23:15 | Não                   | Fácil de compreender         | ☹️ Insatisfeito       | 00523.2019.000168-25 |



Pesquisa de Satisfação de Respostas/Secretarias/Cidadãos - Ano 2021 -  
Ouvidoria Municipal

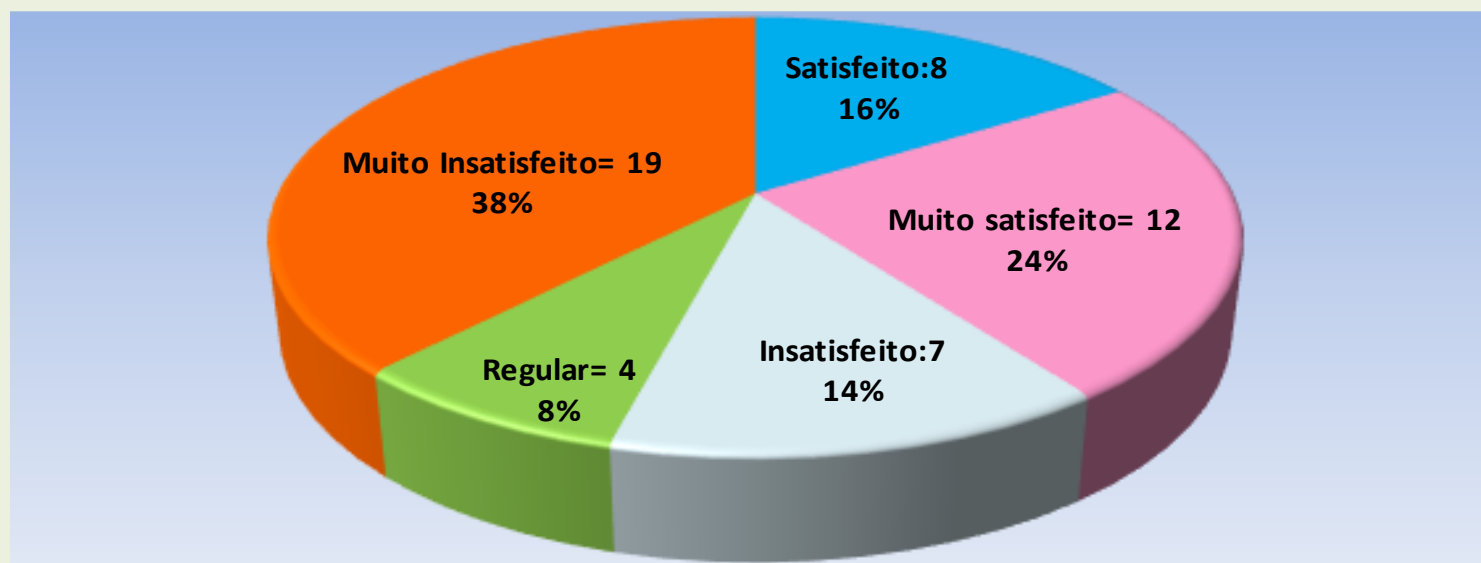


Gráfico nº13 – Pesquisa de Satisfação/cidadãos referente às respostas da Prefeitura Municipal de Várzea Grande/MT exercício 2021.



## **16 - 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 à participação da população Varzeagrandenses, referente às solicitações demandas 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

Watssap: (65) 98472-3140

E-mail: [ouvidoria@varzeagrande.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@varzeagrande.mt.gov.br).