OUVIDORIA CIDADÃ

Reclamação, denúncia, sugestão, crítica e elogio.



RELATÓRIO ESTATÍSTICO SETEMBRO 2026

VÁRZEA GRANDE – MT
2026

EXPEDIENTE

FLÁVIA MORETTI
Prefeita de Várzea Grande/MT

IVAN ECHEVERRIA NETO

Controlador Geral do Município

IVANILDE NOGUEIRA RAMOS VAZ
Ouvidora do Município/CGM

ISABELA CAMILA DA SILVA FELFILI
Estagiária/Assistente Técnico

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

1. APRESENTAÇÃO

Este é o Relatório Estatístico que traz de forma sintética a Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Várzea Grande, Mato Grosso, referentes ao mês de setembro de 2026, ele tem por objetivo central é dar ao cidadão e à Administração Municipal um panorama geral da atuação da OGM no mês de referência, demonstrando as atividades, na gestão da intercomunicação entre os cidadãos e a Gestão, e as manifestações dos usuários do serviço público municipal.

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

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

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

2. DO DIREITO AO ACESSO A INFORMAÇÃO

O direito de acesso à informação é garantido constitucionalmente e, com a publicação da Lei Federal n° 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 5°, inciso XXXIII, da Constituição Federal, o qual prevê que:

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

3. OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE VÁRZEA GRANDE/MT

A Ouvidoria Geral Municipal de Várzea Grande – OGM foi criada por meio da Lei Complementar nº 3.968 de 12 de dezembro de 2013 e Lei 4.083/2015. Em atendimento à Lei Complementar 4.083/2015, a estrutura organizacional da Ouvidoria do Município, passou a ser vinculada à Controladoria Geral do Município, como órgão auxiliar, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência, dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

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

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

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

4. CANAIS DE ACESSO

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

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

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

No mês de setembro/2026, foram recebidas, encaminhadas e monitoradas **46 (quarenta e seis)** manifestações, onde extraímos os seguintes dados:

5.1. DAS MANIFESTAÇÕES E REGISTROS

5.1.2. DEMANDAS DE SETEMBRO/2026

Neste período, por meio dos canais de atendimento disponibilizados, a ouvidoria contabilizou **46 (quarenta e seis)** manifestações, sendo registradas através dos seguintes canais:

CANAL	QTD.	%
E-mail	2	4%
FALA.BR	27	59%
Presencial	14	30%
Telefone	3	7%
Total Geral = 9/26	**46**	**100%**

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

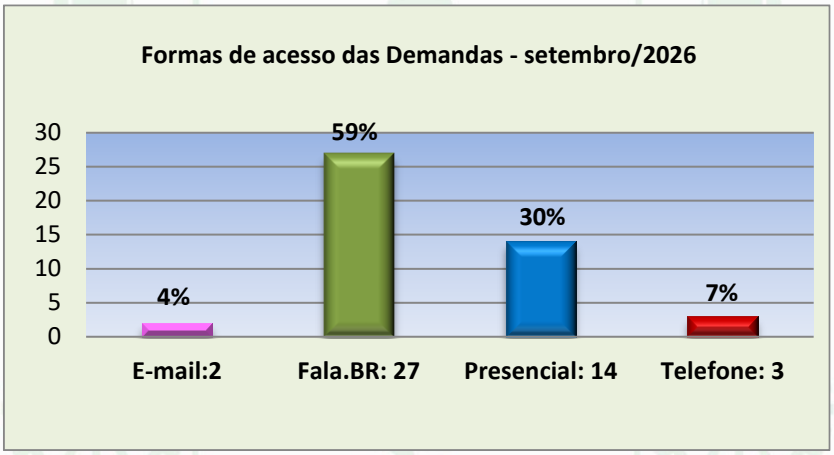


Gráfico nº 01 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de acesso de demandas – setembro/2026

5.1.3. TIPO DAS MANIFESTAÇÕES

TIPO	QTD.	%
Comunicação	5	11%
Denúncia	12	26%
Reclamação	15	33%
Sugestão	1	2%
Solicitação	9	19%
Solicitação de Informação	4	9%
Total Geral = 9/26	**46**	**100%**

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

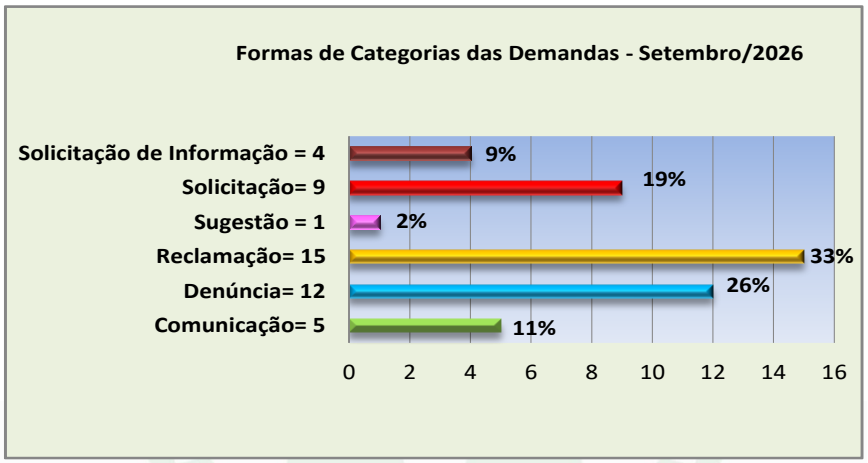


Gráfico nº 02 – Categorias das demandas recebidas – inclusas todas as secretarias - mês de setembro/2026

5.1.4. DO GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

GENERO	QTD.	%
Anônimo	16	35%
Homem	15	32%
Mulher	15	33%
Total Geral = 09/26	**46**	**100%**

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

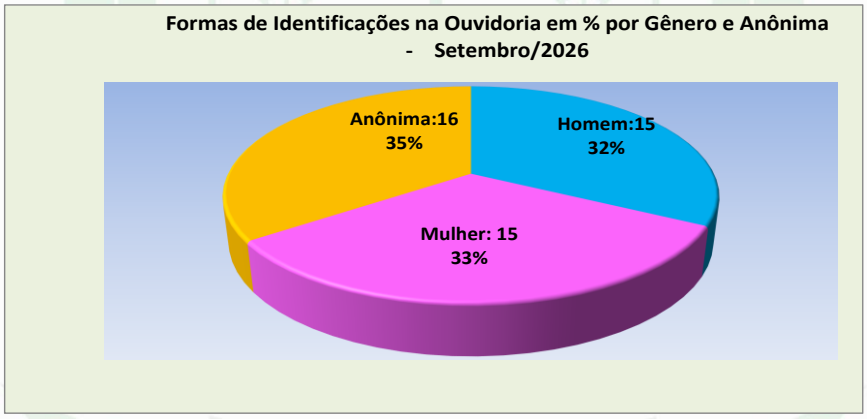


Gráfico nº 03 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônimas – setembro/2026

5.1.5. MANIFESTAÇÕES POR STATUS

Status	QTD.	%
Respostas pendentes	0	0%
Resposta realizadas	46	100%
Total Geral = 9/26	**46**	**100%**

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

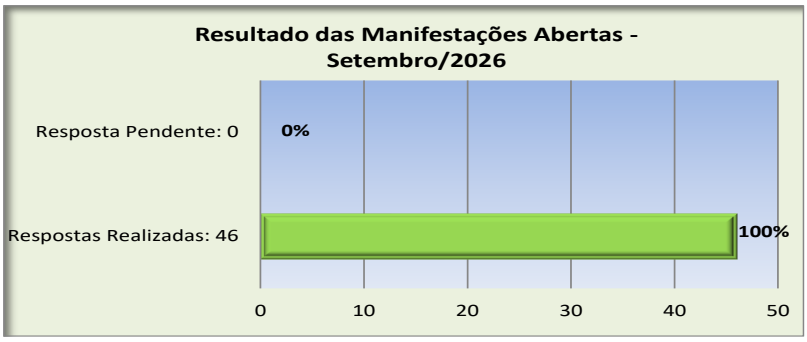


Gráfico 4 – Visualização ilustrativa Demanda/Resultado das Manifestações Abertas – setembro/2026

5.1.6. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

SECRETARIA	Qtd.	%
Desenvolvimento Urbano	3	6%
Educação	12	26%
Gestão Fazendária	3	7%
Meio Ambiente	2	4%
Saúde	9	20%
Serviços Públicos	10	22%
PREVIVAG	1	2%
Viação e Obras	6	13%
Total Geral = 09/26	**46**	**100%**

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

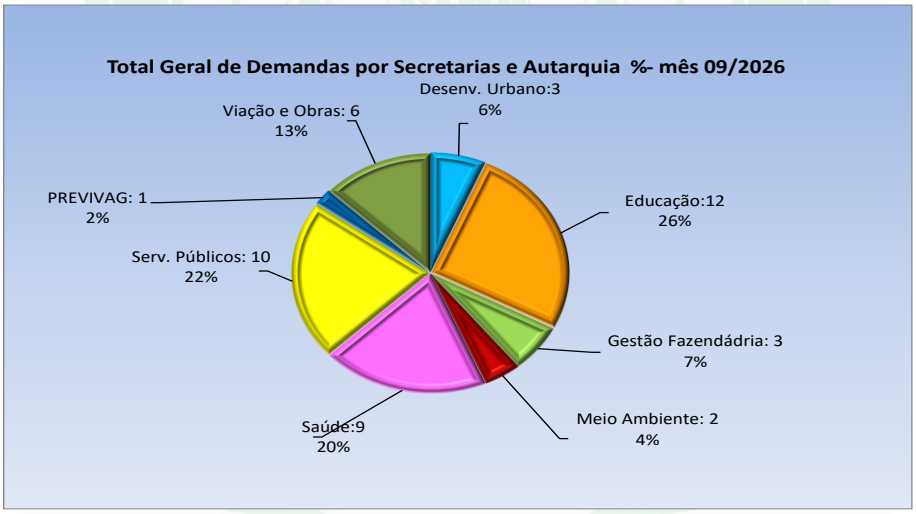


Gráfico nº 5 - Visualização ilustrativa Demandas Secretarias Municipais em percentagem -%– mês de setembro/2026

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

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

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

Das 46(quarenta e seis) demandas registradas para o mês de setembro/26, todas foram respondidas pelas secretarias obtendo-se o resultado de 100% de respostas aos cidadãos demandantes.

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

RESULTADO TOTAL DEMANDAS MÊS DE SETEMBRO/2026			
Secretaria	**Pendentes/setembro /26**	**Total de Respostas/setembro /26**	**Total Demandas /setembro/26**
Desen. Urbano	0	3	3
Educação	0	12	12
Gestão Fazendária	0	3	3
Meio Ambiente	0	2	2
Saúde	0	9	9
Serviços Públicos	0	10	10
PREVIVAG	0	1	1
Viação e Obras	0	6	6
TOTAL	**0**	**46**	**46**
TOTAL %	**0%**	**100%**	**100%**

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

7. DOS RESULTADOS DE ATENDIMENTOS

Nos termos do inciso III, artigo 3°, da Lei Complementar n° 3.968/2013 a Ouvidoria Geral, após proceder com as devidas diligencias junto às secretarias demandadas, para que fosse apresentado, as respostas, informações e esclarecimentos solicitados pelos cidadãos que utilizaram os canais desta ouvidoria, conseguiu-se concluir 100% das demandas computadas para o relatório do mês de setembro 2026, como pode ser observado no item 5.- quadro 06.

8. RESULTADOS POR SECRETARIAS

8.1. Desenvolvimento Urbano

Demandas recebidas na Ouvidoria para a Secretaria de desenvolvimento Urbano referente ao mês de setembro/2026.

Total de Demandas

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

a) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Comunicação	1	33%
Denúncia	2	67%
Total Demandas mês 9/26	**3**	**100%**

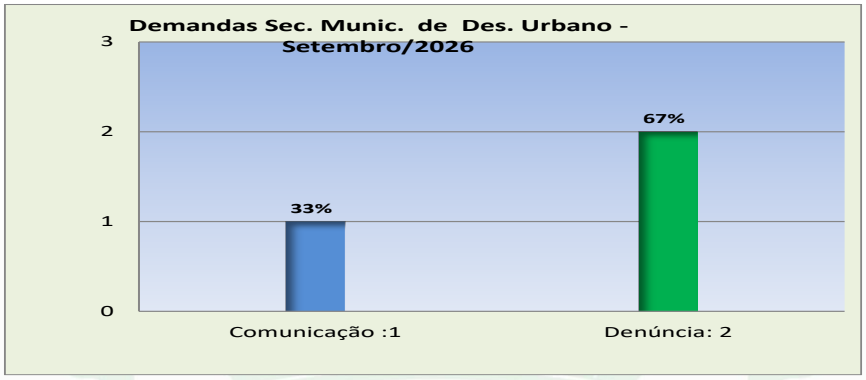


Gráfico nº 6 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Sec. de Des. Urbano – mês de setembro/2026

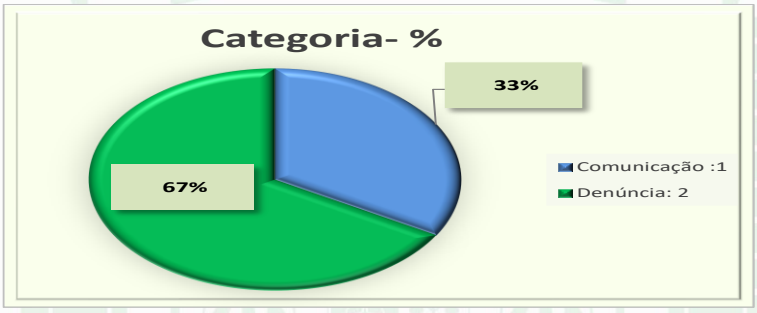


Gráfico nº 7 - /Categorias das Demandas /Sec. de Des. Urbano - % mês de setembro/2026

8.2. Educação

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

Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas/setembro/26	Pendentes/setembro/26
12	12	0
100%	100%	0%

a) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Comunicação	2	17%
Denúncia	5	42%
Reclamação	4	33%
Solicitação	1	8%
Total Demandas mês 9/26	**12**	**100%**

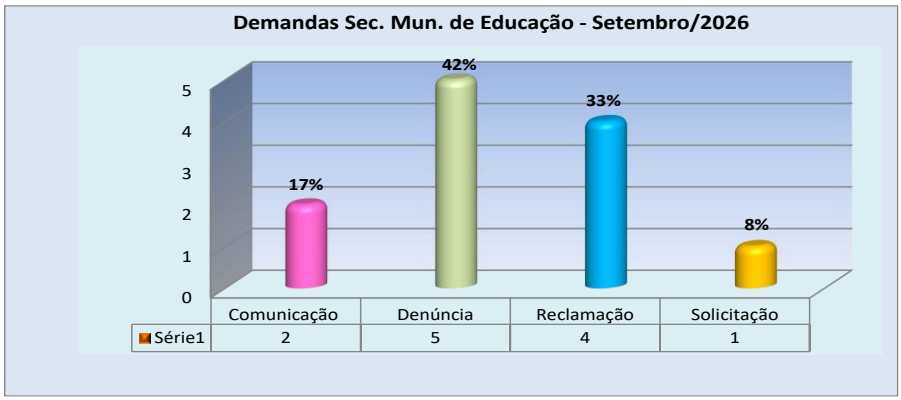


Gráfico nº 8 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ Educação– mês de setembro/2026.

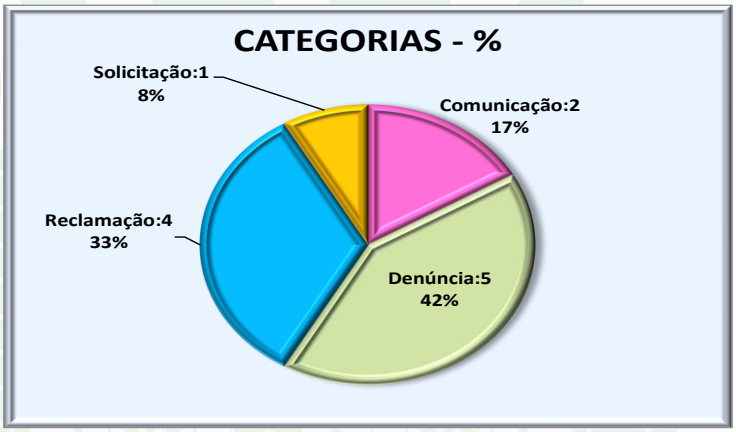


Gráfico nº 9 - Categorias das Demandas /Sec. Educação - % mês de setembro/2026.

8.3. Gestão Fazendária

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

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	1	33%
Reclamação	2	67%
Total Demandas mês 9/26	**3**	**100%**

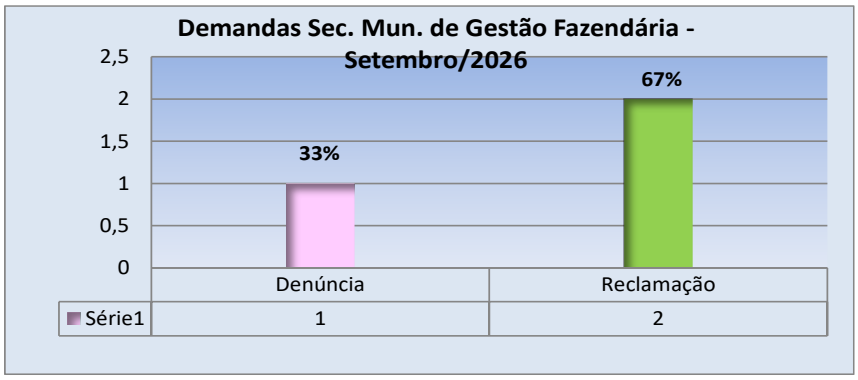


Gráfico nº 10 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ Gestão Fazendária – mês de setembro/2026.



Gráfico nº 11 - Categorias das Demandas /Gestão Fazendária - % mês de setembro/2026.

8.4. Meio Ambiente

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes a Secretaria Meio Ambiente, referente ao mês de setembro/2026.

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas/setembro/26	Pendentes/setembro/26
2	2	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	2	100%
Total Demandas mês 9/26	**2**	**100%**

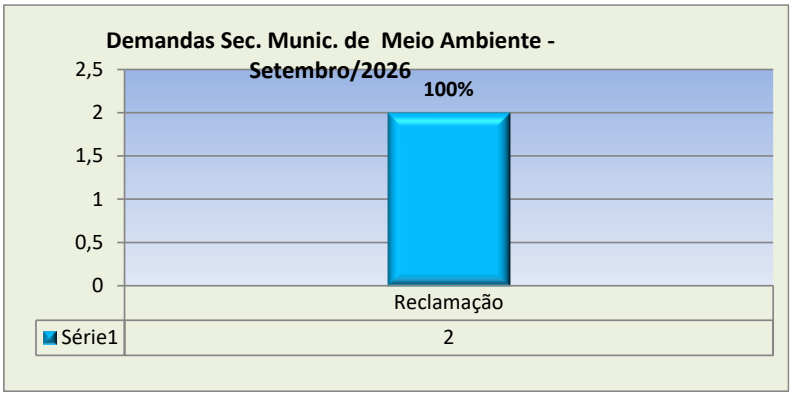


Gráfico nº 12 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/ Sec. De Meio Ambiente– mês de setembro/2026.



Gráfico nº 13 - Categorias das Demandas /Sec. De Meio Ambiente - % mês de setembro/2026.

8.5. PREVIVAG

Demandas recebidas na Ouvidoria pertinentes ao PREVIVAG, referente ao mês de setembro/2026.

a) Total de Demandas

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

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Reclamação	1	100%
Total Demandas mês 9/26	**1**	**100%**

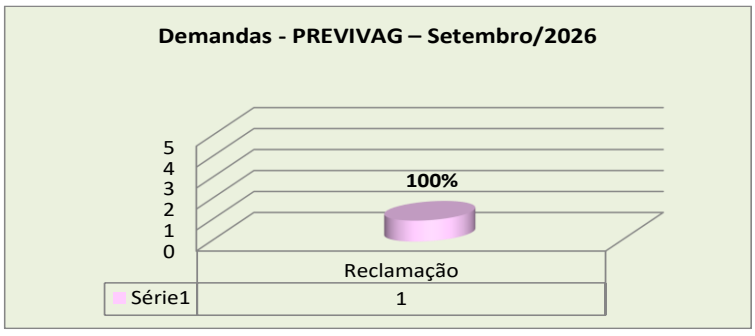


Gráfico nº 14 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/PREVIVAG– mês de setembro/2026

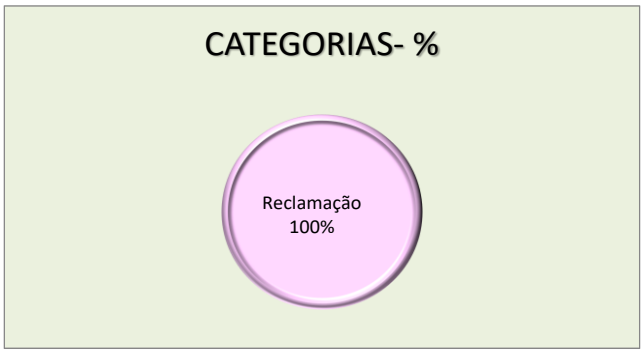


Gráfico nº 15 - Visualização ilustrativa categorias em % – PREVIVAG, mês de setembro/2026

8.6. Saúde

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

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas/setembro/26	Pendentes/setembro/26
9	9	0
100%	100%	0%

b) Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Comunicação	2	22%
Reclamação	4	45%
Solicitação de Informação	3	33%
Total Demandas mês 9/26	**9**	**100%**

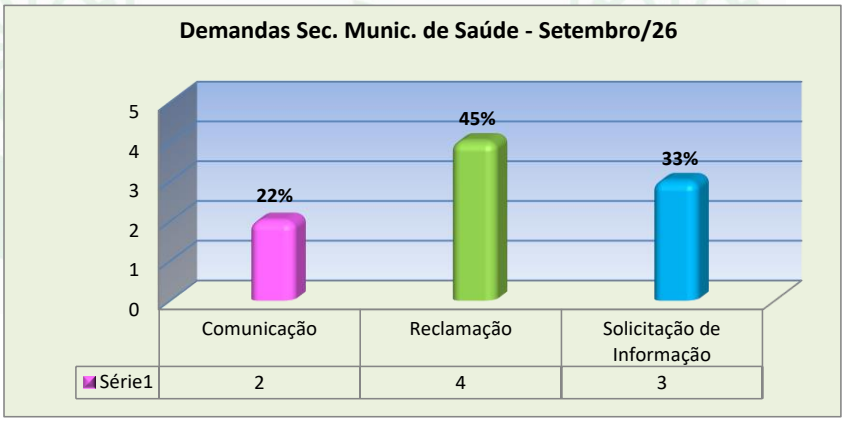


Gráfico nº 16 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secretaria de Saúde– mês de setembro/2026

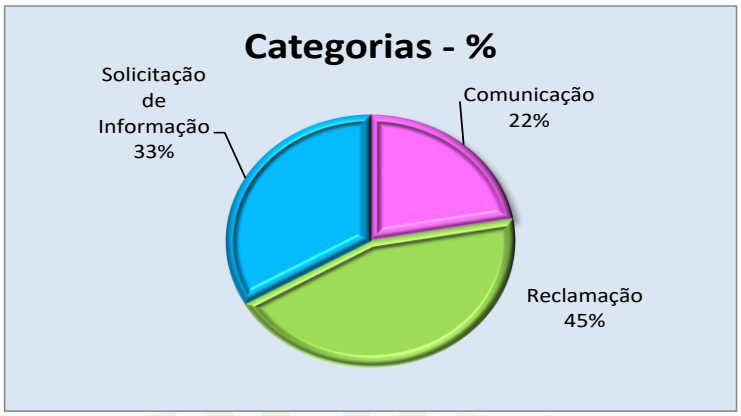


Gráfico nº 17 - Categorias das Demandas - % - Secretaria de Saúde - mês de setembro/2026

8.7. SERVIÇOS PÚBLICOS

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

a) Total de Demandas

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

b) Total de Demandas por setor

Setor	Entradas	%
Fiscalização	3	30%
Gabinete do Secretário	1	10%
Iluminação Pública	1	10%
JARI	2	20%
Mobilidade Urbana	3	30%
Total de demandas Mês 9/26	**10**	**100%**

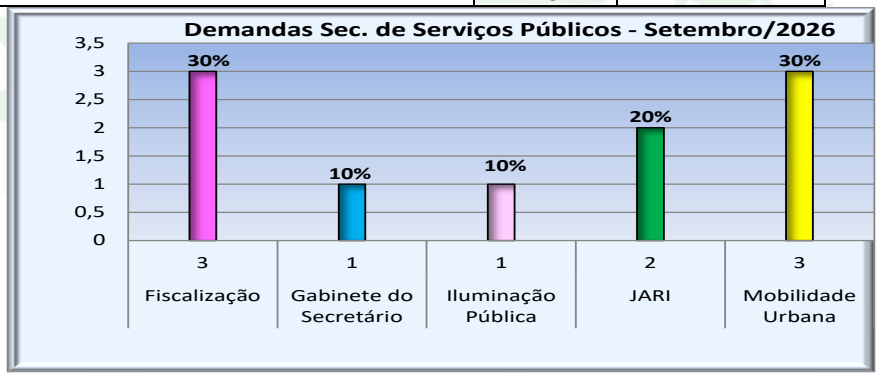


Gráfico nº 18 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secr. Munic. de Sec. Público – mês de setembro/2026.

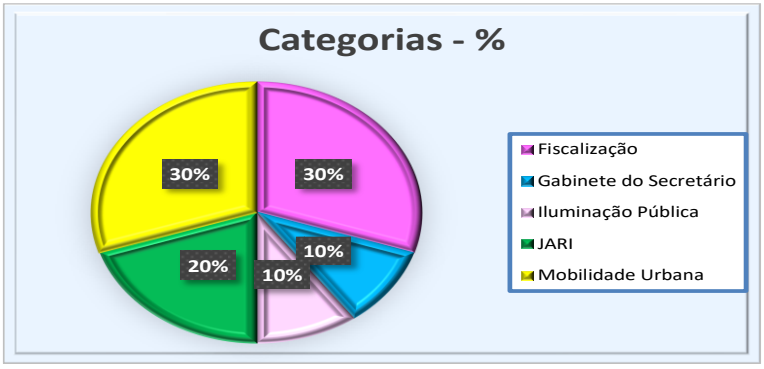


Gráfico nº 19 -Categorias das Demandas - % Secr. De Serviços Públicos - mês de setembro/2026

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

Categoria	Qtd	%
Denúncia	3	30%
Reclamação	3	30%
Solicitação	3	30%
Sugestão	1	10%
Total Demandas mês 9/26	**10**	**100%**

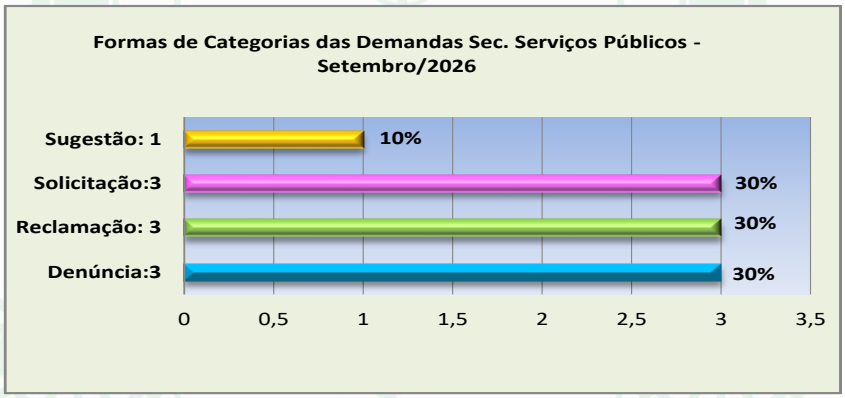


Gráfico nº 20 -Categorias das Demandas - % Secr. De Serviços Públicos - mês de setembro/2026

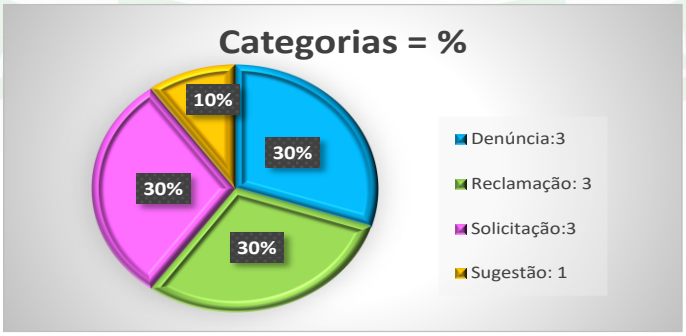


Gráfico nº 21 - Visualização ilustrativa categorias em % – Sec. Serv. Públicos, mês de setembro/2026.

8.8. VIAÇÃO E OBRAS

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

a) Total de Demandas

Total de demandas	Respondidas	Pendentes
6	6	0
100%	100%	0%

b)Demandas por categoria

Categoria	Qtd	%
Denúncia	1	16%
Reclamação	1	17%
Solicitação	4	67%
Total Demandas mês 9/26	**6**	**100%**

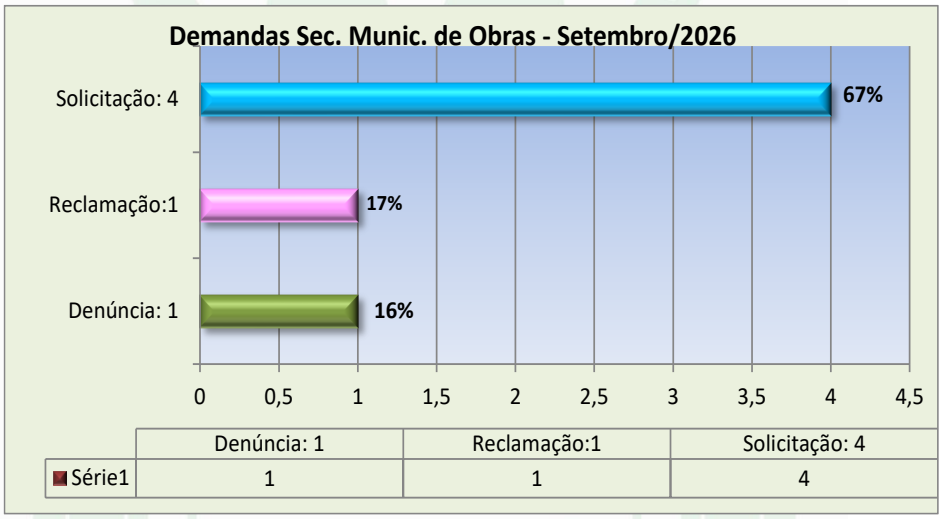


Gráfico nº 22 - Visualização ilustrativa Demandas atualizadas/Secr. Munic. De Viação e Obras – mês de setembro/2026.

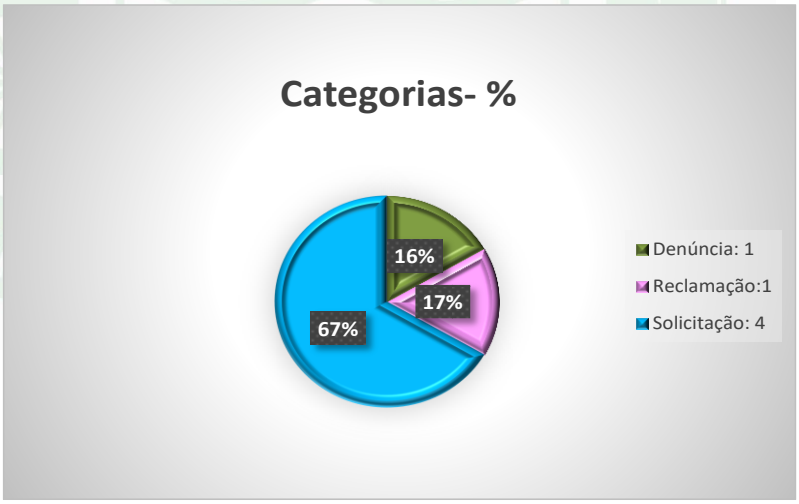


Gráfico nº 23 - Visualização ilustrativa categorias em % – Sec. Munic. De Viação e Obras, mês de setembro/2026.

9. DEMANDAS RECEBIDAS POR TIPO DE GÊNERO DE IDENTIFICAÇÃO.

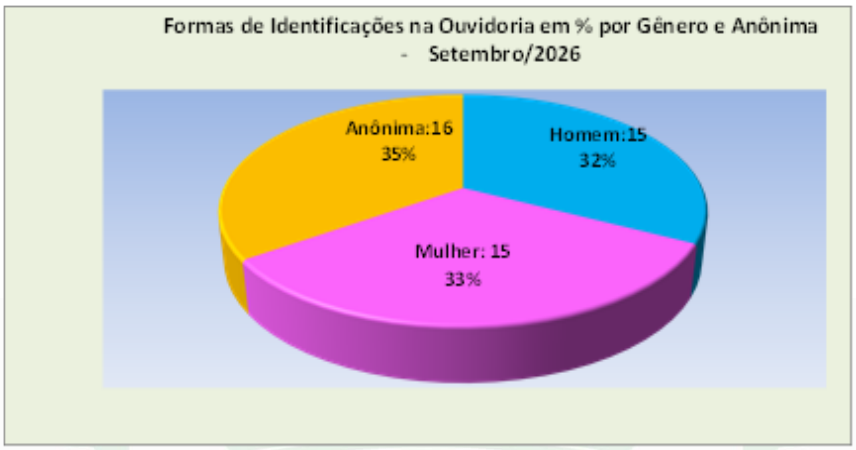


Gráfico nº 24 - Visualização ilustrativa Demandas/ formas de identificações % - Homens, Mulheres e Anônima, – setembro/2026

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

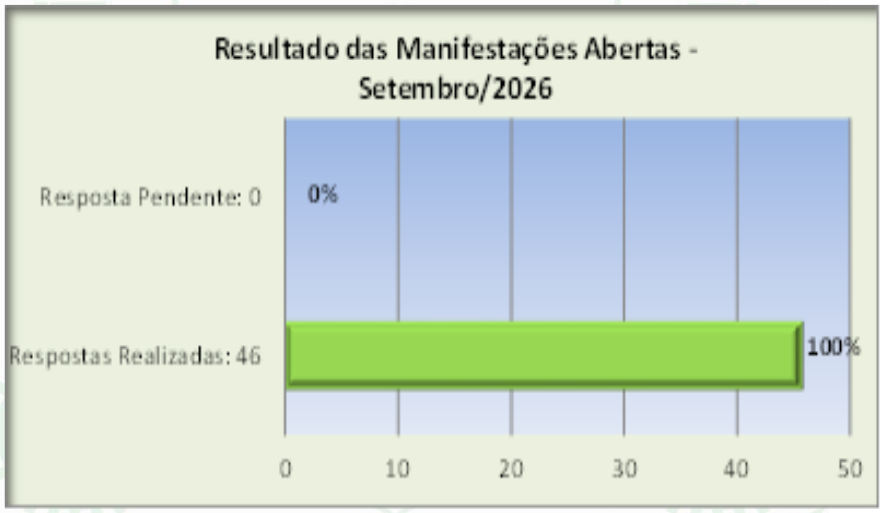


Gráfico Nº 25– Visualização ilustrativa Demanda/Resultado das Manifestações Abertas – setembro/2026.

12.CONCLUSÃO

Uma das principais atribuições da Ouvidoria Municipal é o tratamento eficiente das manifestações dos cidadãos, conforme estabelecido na legislação vigente. A adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e ao Sistema Fala.br permite que o município tenha acesso a uma plataforma informatizada, sem custos, o que facilita a gestão das manifestações.

Para o mês de setembro, no período de 01/09/26 à 30/09/2026, do total Geral das 46 (quarenta e seis) demandas registradas e protocoladas, obteve-se o

seguinte resultado: todas as demandas que foram registradas para o relatório do mês de setembro/2026 foram 100% respondidas.

Este resultado de 100% de demandas concluídas, demonstra a eficiência e o compromisso da Ouvidoria e da Administração Pública em garantir a transparência e a efetividade nas respostas às manifestações dos cidadãos, fortalecendo a credibilidade aos serviços oferecidos pela administração pública municipal.

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

É imprescindível que a Administração Pública continue a promover a divulgação e a conscientização sobre os canais de atendimento da Ouvidoria, a fim de garantir maior segurança ao cidadão e aprimorar os serviços prestados.

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

Responsável pelas informações:

Ivanilde Nogueira Ramos Vaz

Assinado de forma digital por Ivanilde Nogueira Ramos Vaz
Dados: 2026.11.12 10:33:24 -04'00'

Ivanilde Nogueira Ramos Vaz –

Ouvidora/CGM.

Várzea Grande, 30 de outubro de 2026.



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 – (65) 3688-8001

WhatsApp: (65) 98472-3140

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