



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

Relatório de Ouvidoria 0007/2022

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
INTERESSADO:	EMERSON HIDEKI HAYASHIDA - SECRETÁRIO CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO
ASSUNTO:	ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO - 1º TRIMESTRE DE 2022

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO POR MEIO DO
SISTEMA FALE CIDADÃO ENTRE 01 DE
JANEIRO E 31 DE MARÇO DE 2022.

Cuiabá - MT
Maio/2022



1 ATENDIMENTOS REALIZADOS

PERÍODO: 01 de janeiro a 31 de março de 2022



6.115

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

37

OUVIDORIAS
SETORIAIS
ENVOLVIDAS

5.064

CIDADÃOS ATENDIDOS
(4.149 IDENTIFICADOS
E 915 ANÔNIMOS)

400

MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

87

OUTRAS ESFERAS
DE PODER

4.823

RESPONDIDAS

92%

DENTRO DO PRAZO

8%

FORA DO PRAZO

9 DIAS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

805

EM TRATAMENTO

53%

DENTRO DO PRAZO

47%

FORA DO PRAZO

5.628

MANIFESTAÇÕES
VÁLIDAS

AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA



21%

Péssimo

18%

Ruim

19%

Regular

20%

Bom

22%

Muito Bom



SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?

54%

Não

21%

Parcial

26%

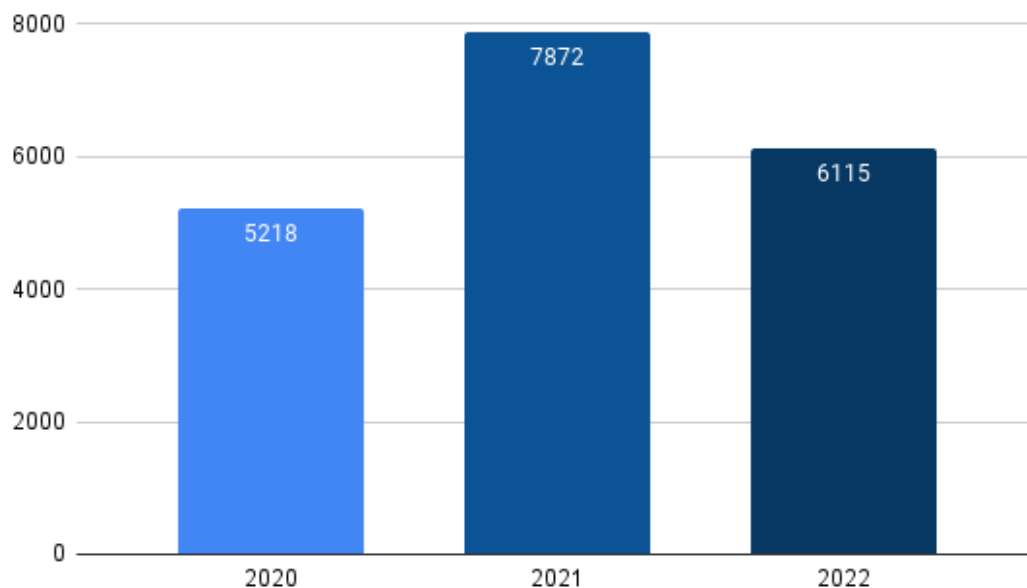
Sim

TOTAL DE AVALIAÇÕES: 659

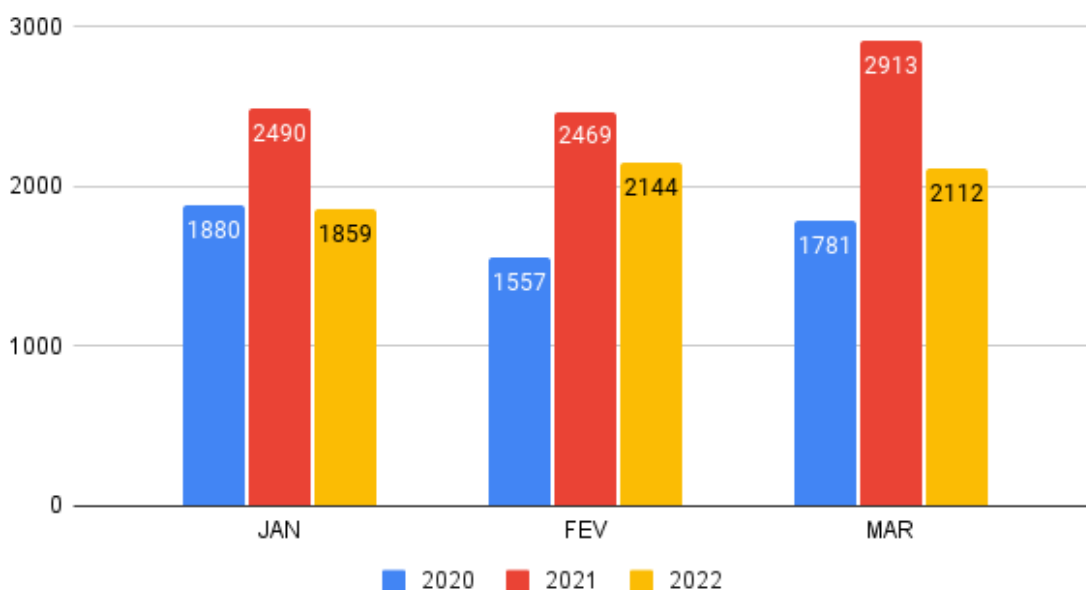


DETALHAMENTO DAS MENSAGENS:

Manifestações Recebidas 1º trimestre - 2020 a 2022

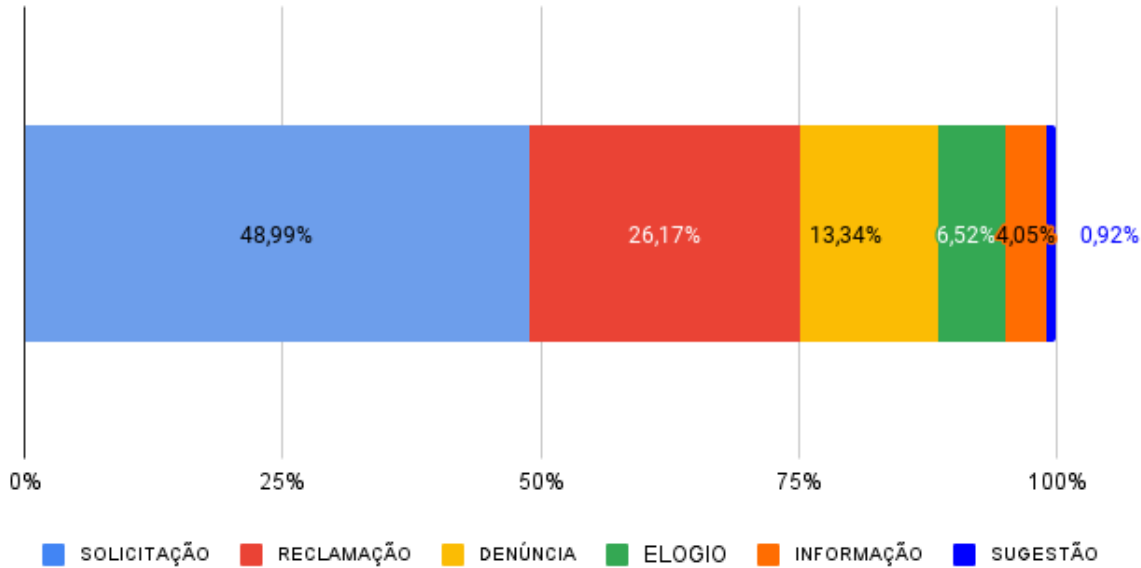


Manifestações Recebidas 1º Trimestre por Mês - 2020 a 2022

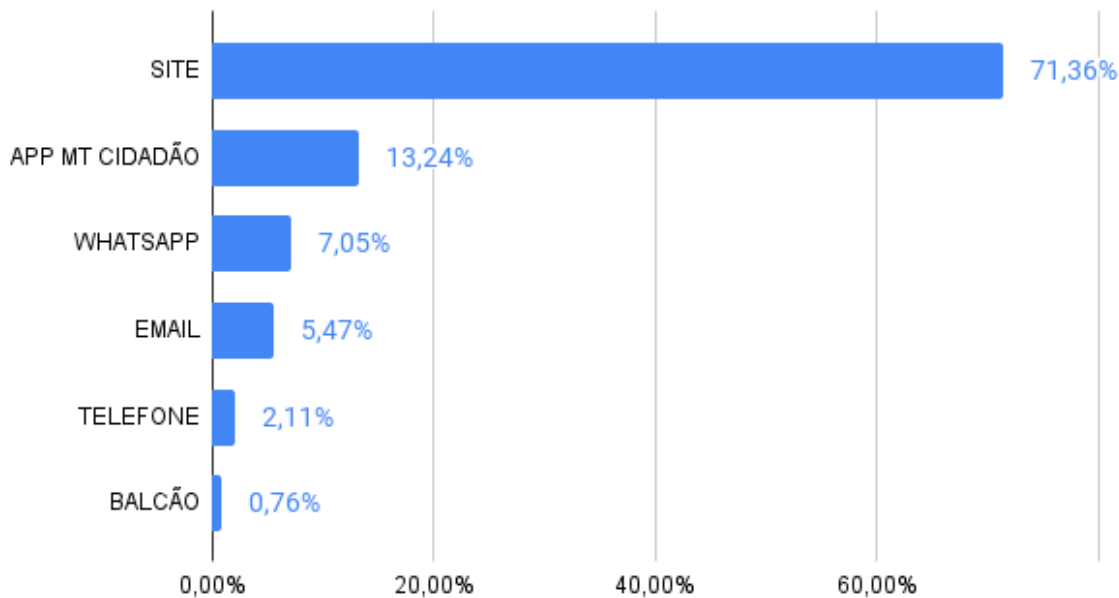




Manifestações Válidas - Por Natureza

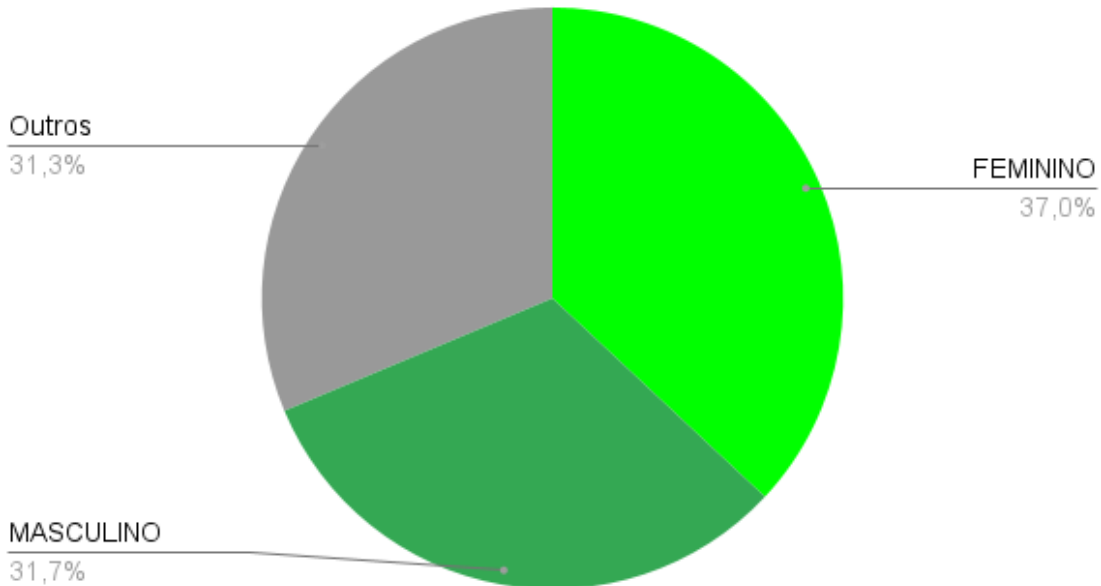


Manifestações Válidas - Por Meio de Entrada

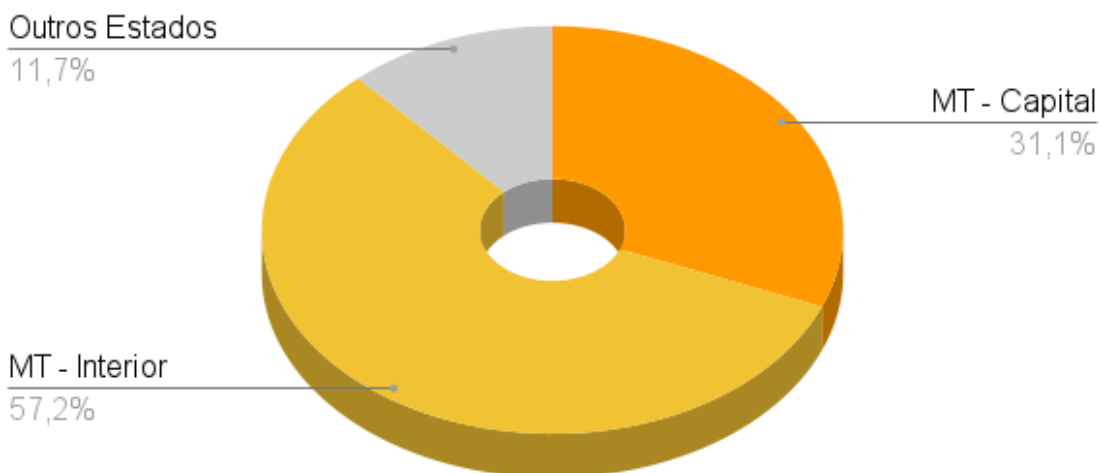




Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - Gênero



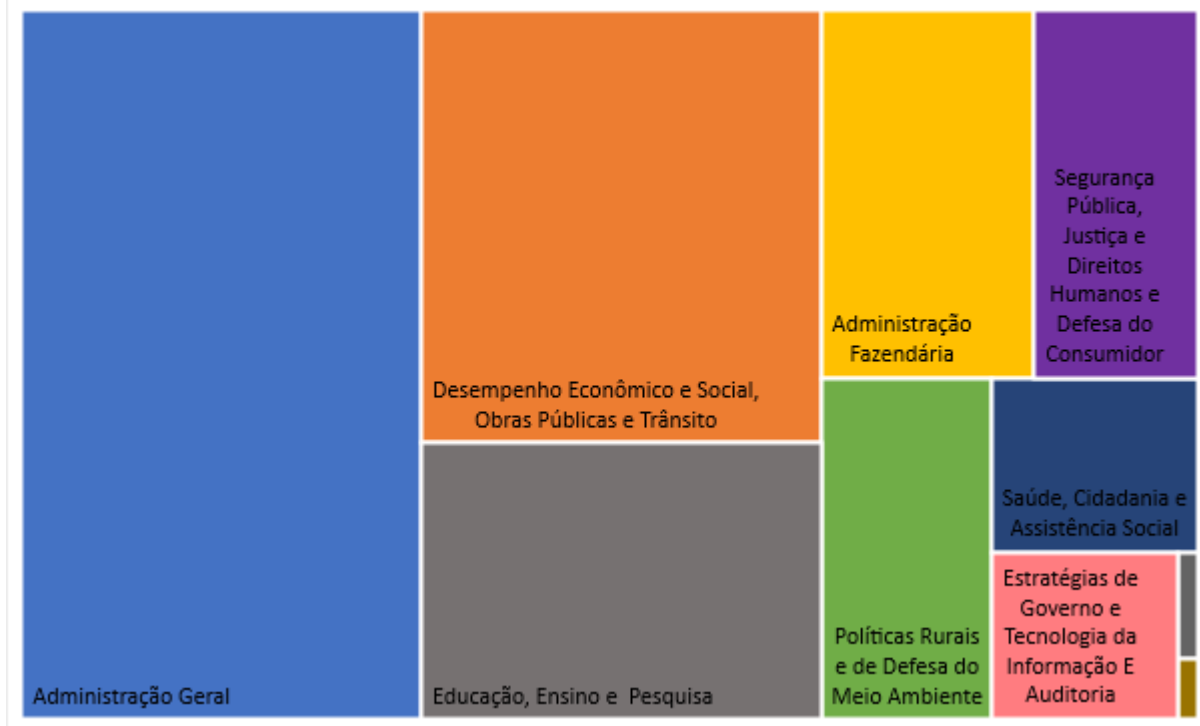
Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - Cidade e Estado





Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

Manifestações Válidas por Área Governamental

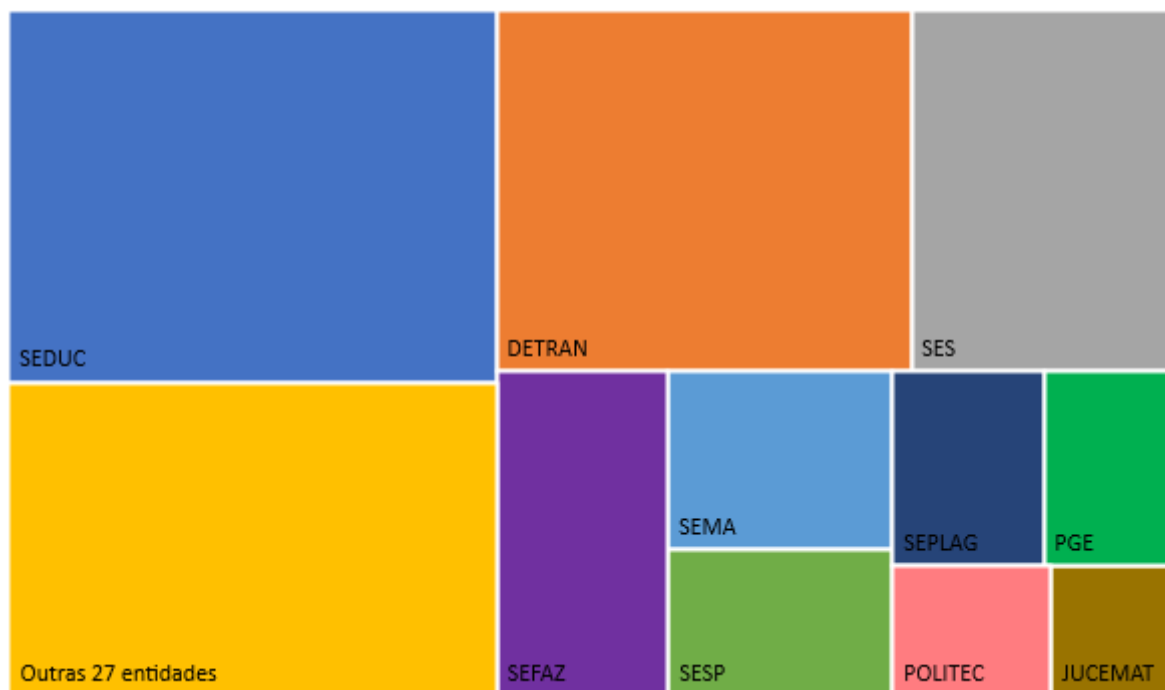


Área Governamental	Total	%
Administração Geral	1.911	34%
Desempenho Econômico e Social, Obras Públicas e Trânsito	1.169	21%
Educação, Ensino e Pesquisa	746	13%
Administração Fazendária	530	9%
Segurança Pública, Justiça e Direitos Humanos e Defesa do Consumidor	404	7%
Políticas Rurais e de Defesa do Meio Ambiente	393	7%
Saúde, Cidadania e Assistência Social	242	4%
Estratégias de Governo e Tecnologia da Informação E Auditoria	211	4%
Assuntos Diversos	14	0%
Cultura, Lazer, Esporte e Turismo	8	0%
Total Geral	5.628	100%



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

Manifestações Válidas por Entidade



Entidade	Total	%	
Secretaria de Estado de Educação	1272	23%	81%
Departamento Estadual de Trânsito	1051	19%	
Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso	676	12%	
Secretaria de Estado de Fazenda	392	7%	
Secretaria de Estado do Meio Ambiente	280	5%	
Secretaria de Estado de Segurança Pública	231	4%	
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	206	4%	
Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso	183	3%	
Perícia Oficial e Identificação Técnica	145	3%	
Junta Comercial do Estado de Mato Grosso	117	2%	
Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania	94	2%	
Empresa Matogrossense de Tecnologia e Informação	86	2%	
Instituto de Defesa Agropecuária do Estado de Mato Grosso	81	1%	
Ouvidoria Geral do Estado de MT	72	1%	
Sec. Adjunta de Defesa do Consumidor	72	1%	
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística	72	1%	
Instituto de Terras do Estado de Mato Grosso	67	1%	
Mato Grosso Previdência	63	1%	
SESP - Sistema PENITENCIÁRIO	56	1%	
Mato Grosso Saúde	53	1%	



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

Entidade	Total	%
Polícia Judiciária Civil	53	1%
Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MT.	49	1%
Ouvidoria Geral de Polícia de Mato Grosso	47	1%
Universidade Estadual de Mato Grosso	45	1%
Casa Civil	24	0%
Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos	23	0%
Polícia Militar do Estado de Mato Grosso	22	0%
Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S.A	18	0%
Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer	15	0%
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	14	0%
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	12	0%
Empresa Mato-grossense de Pesquisa, Assistência e Extensão Rural	9	0%
Instituto de Metrologia e Qualidade de MT	9	0%
Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Regularização fundiária	9	0%
SESP - Sistema Socioeducativo	7	0%
Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso	2	0%
Fundação Nova Chance	1	0%
Total Geral	5628	100%

Reclamação - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	171	12%	SEDUC
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	122	8%	SES
ENSINO FUNDAMENTAL	90	6%	SEDUC
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	82	6%	SEPLAG
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS (salário, descontos, etc)	79	5%	SEDUC
APURAÇÃO DE RESPONS. E AÇÃO DISCIPLINAR	65	4%	SEDUC
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	63	4%	SES
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	50	3%	SEFAZ
HABILITAÇÃO (exames, renovação, mudança de categoria, etc.)	47	3%	DETRAN
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	41	3%	MTI
TOTAL	810	55%	



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

Solicitação - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
HABILITAÇÃO (exames, renovação, mudança de categoria, etc.)	548	20%	DETRAN
VEÍCULOS (licenciamento, transferência, emplacamento, CRLV, etc.)	266	10%	DETRAN
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	167	6%	DETRAN
DÍVIDA ATIVA	133	5%	PGE
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	109	4%	SEDUC
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS (salário, descontos, etc)	100	4%	SEPLAG
EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	96	3%	SEDUC
IDENTIFICAÇÃO (RG)	93	3%	POLITEC
ENSINO FUNDAMENTAL	91	3%	SEDUC
ENSINO MÉDIO	85	3%	SEDUC
TOTAL	1688	61%	

Denúncia - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	147	20%	SEDUC
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	134	18%	SEMA
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	88	12%	SESP
EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	51	7%	SEDUC
AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	38	5%	PJC
POLÍTICAS E DIRETRIZES	38	5%	SEDUC
TRIBUTOS	32	4%	SEFAZ
OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL (frequência, expediente)	29	4%	SEDUC
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	17	2%	SEDUC
VEÍCULOS	15	2%	DETRAN
TOTAL	589	78%	



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

Sugestão - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
POLÍTICAS E DIRETRIZES	9	17%	SESP
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	6	12%	SES
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	4	8%	SEFAZ
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	4	8%	MTI
EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	3	6%	SEDUC
OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL (frequência, expediente)	3	6%	VÁRIOS
HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	2	4%	SEDUC/SES
MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL (cessão, remoção)	2	4%	SEDUC
TOTAL	33	63%	

Informação - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
PRESERVAÇÃO DA ORDEM PÚBLICA E SEGURANÇA	28	12%	SESP
CRIMES PENAIS	27	12%	SESP
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	22	10%	VÁRIAS
QUADROS, TABELAS E POLÍTICA DE PESSOAL	14	6%	POLITEC
POLÍTICAS E DIRETRIZES	13	6%	SESP
RECURSO DE MENSAGEM PARA ACESSO A INFORMAÇÃO	11	5%	VÁRIAS
LICENCIAMENTOS AMBIENTAIS	9	4%	SEMA
ORÇAMENTO	7	3%	SEFAZ
VIGILÂNCIA E DEFESA SANITÁRIA ANIMAL	7	3%	INDEA
LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS	6	3%	SESP
TOTAL	144	63%	

Elogio - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	356	97%	SES
TOTAL	356	97%	

À apreciação superior.

Cuiabá, 12 de Maio de 2022



Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

Aline Rabaioli Landini
Analista Administrativo

Elba Vicentina de Moraes
Secretária Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência