



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

Relatório de Ouvidoria 0003/2021

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
INTERESSADO:	EMERSON HIDEKI HAYASHIDA - SECRETÁRIO CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO
ASSUNTO:	ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - 4º TRIMESTRE DE 2020.

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO ATRAVÉS DO
SISTEMA FALE CIDADÃO ENTRE 01 DE
OUTUBRO DE 2020 E 31 DE DEZEMBRO DE
2020.

Cuiabá - MT
Janeiro/2021



1 ATENDIMENTOS REALIZADOS



6.435 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

38 OUVIDORIAS
SETORIAIS
ENVOLVIDAS

5.458 CIDADÃOS ATENDIDOS
(4.734 IDENTIFICADOS
E 724 ANÔNIMOS)

275
MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

48
OUTRAS ESFERAS
DE PODER

6.112
MANIFESTAÇÕES
VÁLIDAS

5.159
RESPONDIDAS

97%
DENTRO DO PRAZO

3%
FORA DO PRAZO

6 DIAS
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

953
EM TRATAMENTO

55%
DENTRO DO PRAZO

45%
FORA DO PRAZO

**AVALIAÇÃO
DA OUVIDORIA**

TOTAL DE AVALIAÇÕES: 414



40%

Ruim

13%

Regular

20%

Bom

27%

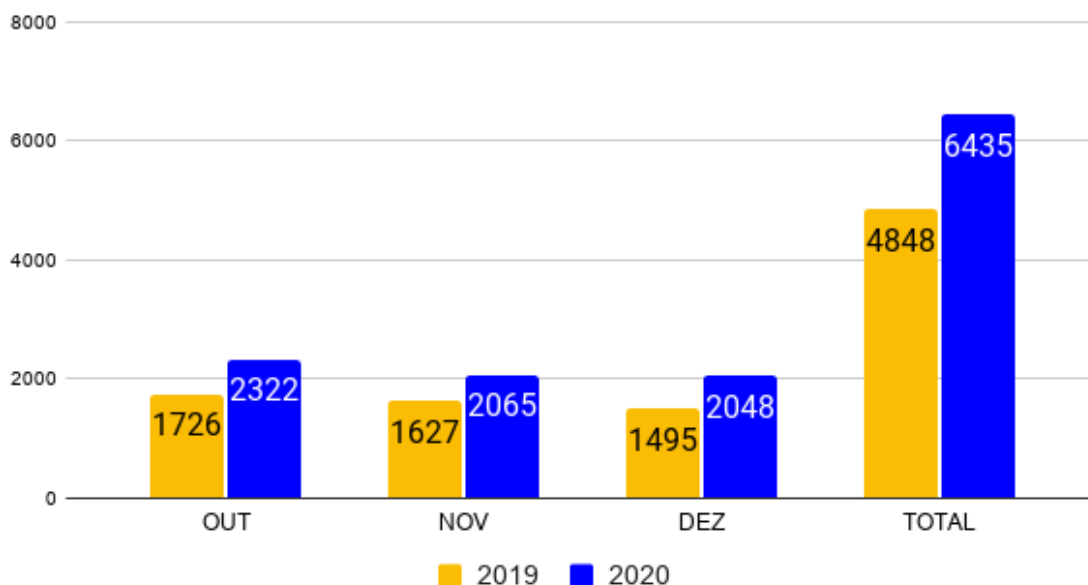
Muito Bom



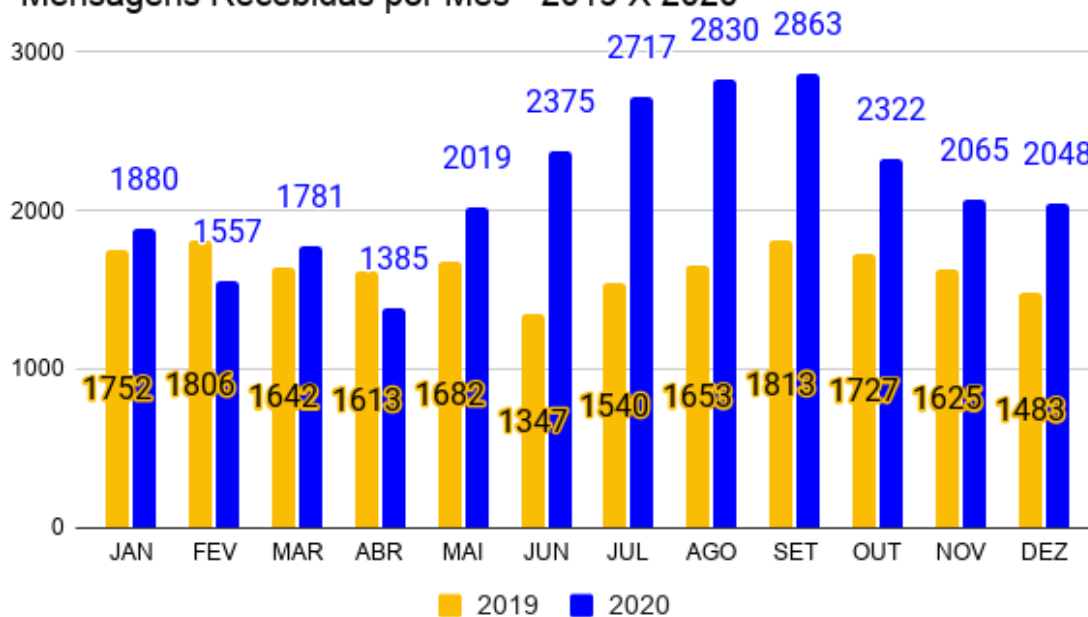


DETALHAMENTO DAS MENSAGENS:

Mensagens Recebidas 4º Trimestre - 2019 x 2020



Mensagens Recebidas por Mês - 2019 X 2020





Manifestações Válidas - Por Natureza

SUGESTÃO

1,1%

INFORMAÇÃO

3,1%

DENÚNCIA

12,2%

ELOGIO

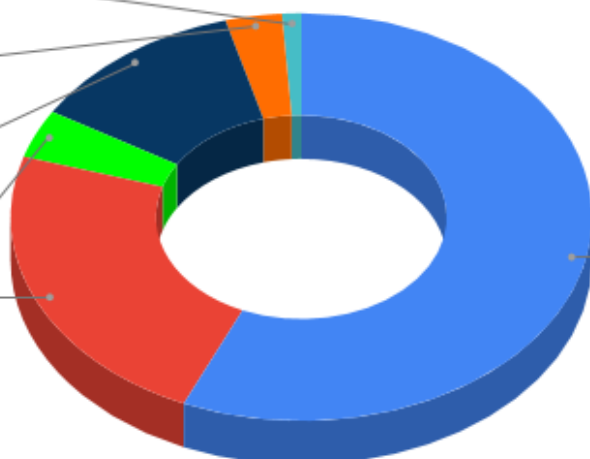
3,8%

RECLAMAÇÃO

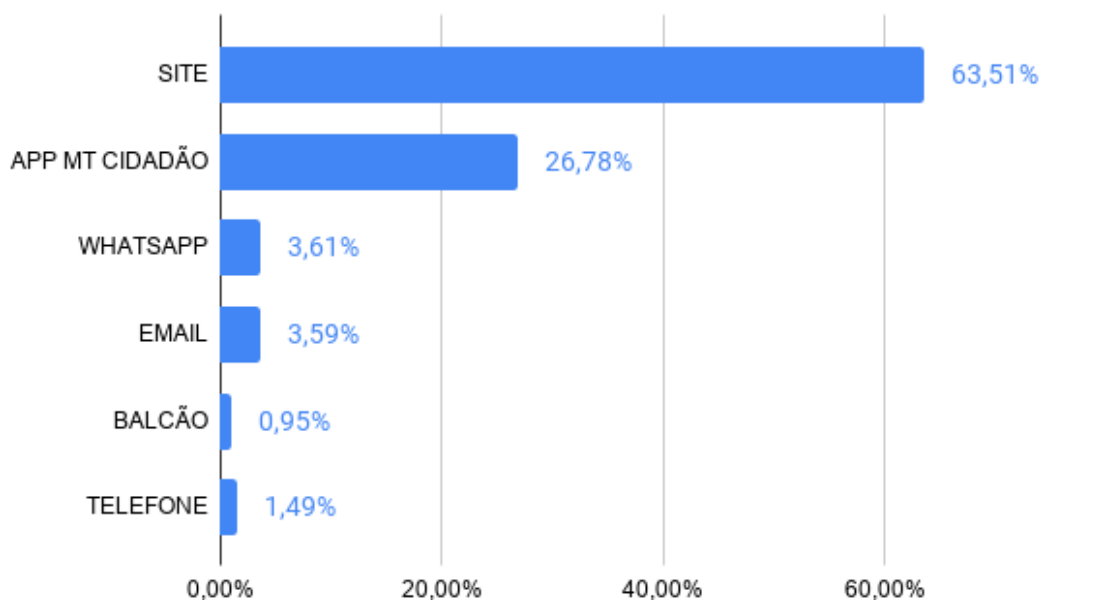
23,2%

SOLICITAÇÃO

56,6%

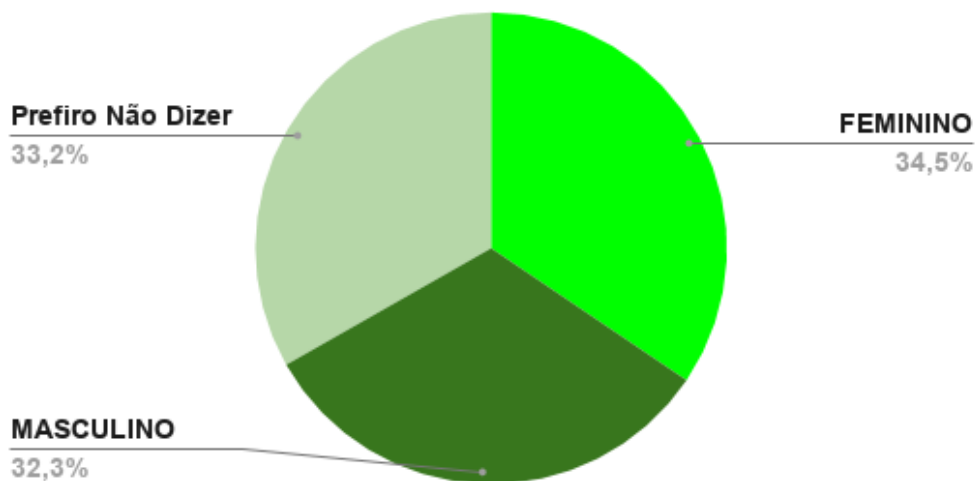


Manifestações Válidas - Por Meio de Entrada

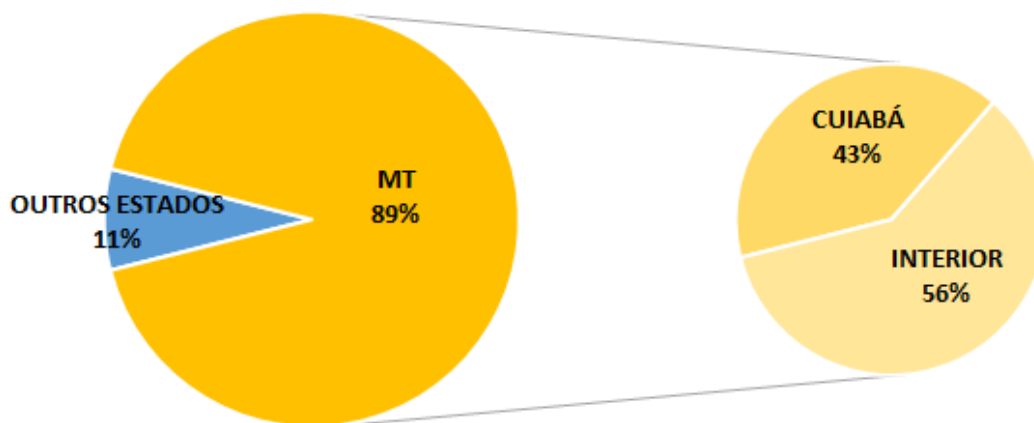




Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - Gênero

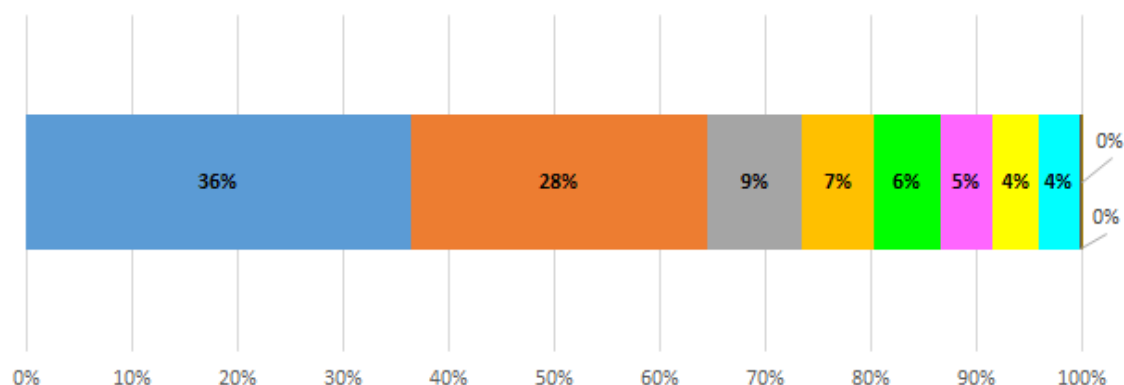


Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - UF e Município





Manifestações Válidas - Por Área Governamental

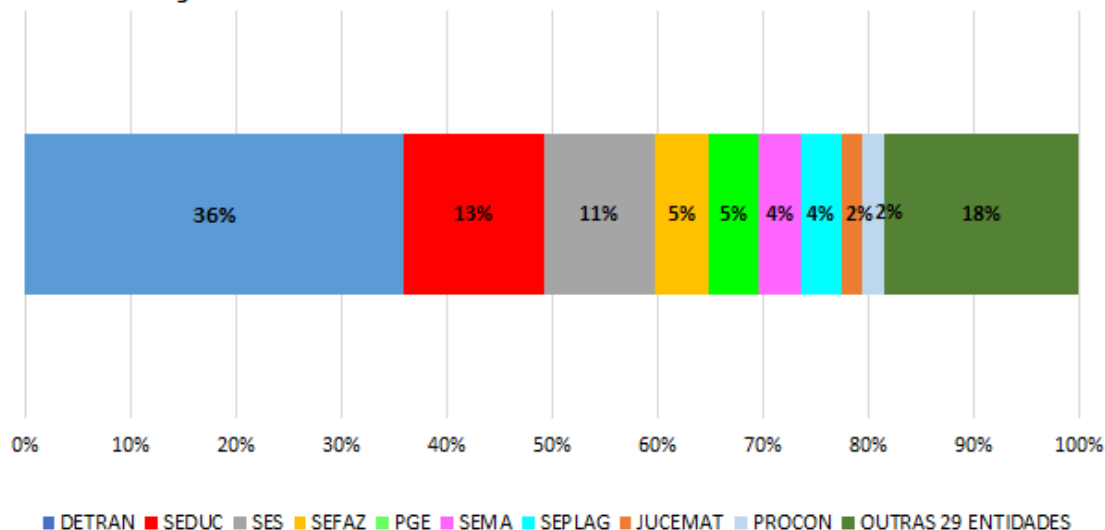


- DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS E TRÂNSITO
- ADMINISTRAÇÃO GERAL
- ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA
- ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIA
- SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR
- POLÍTICAS RURAIS E DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE
- EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA
- SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL
- CULTURA, LAZER, ESPORTE E TURISMO
- ASSUNTOS DIVERSOS

Área Governamental	QT	%
DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS E TRÂNSITO	2224	36%
ADMINISTRAÇÃO GERAL	1720	28%
ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	540	9%
ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIA	426	7%
SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	379	6%
POLÍTICAS RURAIS E DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE	305	5%
EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	271	4%
SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	228	4%
CULTURA, LAZER, ESPORTE E TURISMO	10	0%
ASSUNTOS DIVERSOS	9	0%
Total Geral	6112	100%



Manifestações Válidas - Por Entidade



Entidade	QT	%
Departamento Estadual de Trânsito	2195	36%
Secretaria de Estado de Educação	813	13%
Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso	642	11%
Secretaria de Estado de Fazenda	312	5%
Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso	294	5%
Secretaria de Estado do Meio Ambiente	244	4%
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	235	4%
Junta Comercial do Estado de Mato Grosso	124	2%
Sec. Adjunta de Defesa do Consumidor	124	2%
Secretaria de Estado de Segurança Pública	113	2%
Mato Grosso Previdência	103	2%
Perícia Oficial e Identificação Técnica	100	2%
Ouvidoria Geral do Estado de MT	85	1%
Instituto de Terras do Estado de Mato Grosso	78	1%
Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania	65	1%
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística	64	1%
Mato Grosso Saúde	52	1%
Empresa Matogrossense de Tecnologia e Informação	49	1%
Ouvidoria Geral de Polícia de Mato Grosso	48	1%
Instituto de Defesa Agropecuária do Estado de Mato Grosso	47	1%
Polícia Judiciária Civil	45	1%
Sistema PENITENCIÁRIO	41	1%

82%



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

Entidade	QT	%
Polícia Militar do Estado de Mato Grosso	40	1%
Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MT.	37	1%
Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos	33	1%
Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer	32	1%
Casa Civil	24	0%
Universidade Estadual de Mato Grosso	15	0%
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	12	0%
Instituto de Metrologia e Qualidade de MT.	11	0%
Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S.A	7	0%
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	6	0%
Empresa Mato-grossense de Pesquisa, Assistência e Extensão Rural	5	0%
Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Regularização fundiár	5	0%
Sistema SOCIOEDUCATIVO	5	0%
Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso	4	0%
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Mato Grosso	2	0%
Companhia Matogrossense de Mineração	1	0%
Total Geral	6112	100%

SOLICITAÇÃO - 10 assuntos mais citados - com entidade

Assunto	QT	%	Entidade mais Citada
HABILITAÇÃO (exames, renovação, mudança de categoria, etc.)	1295	37%	DETRAN
VEÍCULOS (licenciamento, transferência, emplacamento, CRLV, etc.)	302	9%	DETRAN
DÍVIDA ATIVA	211	6%	PGE
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	133	4%	SEDUC
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	149	4%	SEFAZ
POLÍTICAS E DIRETRIZES	132	4%	SES
ENSINO MÉDIO (inclusive educação de jovens e adultos)	106	3%	SEDUC
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	99	3%	SEPLAG
REGISTRO COMERCIAL (Portal de Serviços, alterações contratuais)	75	2%	JUCEMAT
ATENDIMENTO AO CIDADÃO (presencial, online e telefônico)	74	2%	DETRAN
Total	2576	74%	



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

RECLAMAÇÃO - 10 assuntos mais citados - com entidade

Assunto	QT	%	Entidade mais Citada
HABILITAÇÃO (exames, renovação, mudança de categoria, etc.)	309	22%	DETRAN
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	138	10%	DETRAN
POLÍTICAS E DIRETRIZES	75	5%	SES
VEÍCULOS (licenciamento, transferência, emplacamento, CRLV, etc.)	67	5%	DETRAN
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS (sites, sistemas e Aplicativos)	65	5%	MTI
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	60	4%	SEDUC
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	51	4%	PROCON
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	48	3%	SES
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS (salário, descontos, etc.)	47	3%	SEPLAG
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE (consulta, exames, cirurgias)	45	3%	SES
Total	905	65%	

DENÚNCIA - 10 assuntos mais citados - com entidade

Assunto	QT	%	Entidade mais Citada
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	165	23%	SEDUC
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	75	11%	SEMA
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	59	8%	SEDUC
INDICADORES AMBIENTAIS (Desmatamento, Queimadas)	49	7%	SEMA
TRIBUTOS	42	6%	SEFAZ
POLÍTICAS E DIRETRIZES	29	4%	SEDUC/SECEL
AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO (abordagens, investigação, etc.)	26	4%	PJC
OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL (registro de ponto, etc.)	20	3%	SEDUC
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS (salário, descontos, etc.)	19	3%	SES / SEDUC
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	19	3%	PROCON
Total	503	72%	

ELOGIO - 10 assuntos mais citados - com entidade

Assunto	QT	%	Entidade mais Citada
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	234	97%	SES
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS (sites, sistemas e Aplicativos)	3	1%	MTI
Total	215	95%	



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

INFORMAÇÃO - 10 assuntos mais citados - com entidade

Assunto	QT	%	Entidade mais Citada
PRESERVAÇÃO DA ORDEM PÚBLICA E SEGURANÇA	39	20%	SESP
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	17	8%	SEMA
QUADROS, TABELAS E POLÍTICA DE PESSOAL	16	7%	SESP
POLÍTICAS E DIRETRIZES	15	5%	SESP
ORÇAMENTO	13	5%	SEFAZ
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	8	4%	SES
LICENCIAMENTOS AMBIENTAIS	8	3%	SEMA
CRIMES PENAIS	6	3%	SESP
RODOVIAS CONCEDIDAS	6	2%	SINFRA
INDICADORES AMBIENTAIS	5	2%	SEMA
Total	133	59%	

À apreciação superior.

Cuiabá, 12 de Janeiro de 2021

Aline Rabaiolli Landini
Analista da Área Meio - Administradora

Vilson Pedro Nery
Secretário Adjunto de Ouvidoria Geral e Transparência