



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

**Relatório de Ouvidoria 0047/2020**

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
INTERESSADO:	EMERSON HIDEKI HAYASHIDA - SECRETÁRIO CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO
ASSUNTO:	ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO - 3º TRIMESTRE DE 2020.

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO ATRAVÉS DO  
SISTEMA FALE CIDADÃO ENTRE 01 DE JULHO  
DE 2020 E 30 DE SETEMBRO DE 2020.

Cuiabá - MT  
Outubro/2020



## 1 ATENDIMENTOS REALIZADOS



**8.410** TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

**38** OUVIDORIAS  
SETORIAIS  
ENVOLVIDAS

**6.982** CIDADÃOS ATENDIDOS  
(6.302 IDENTIFICADOS  
E 680 ANÔNIMOS)

**359**  
MANIFESTAÇÕES  
ARQUIVADAS

**39**  
OUTRAS ESFERAS  
DE PODER

**8.012**  
MANIFESTAÇÕES  
VÁLIDAS

**6.854**  
RESPONDIDAS

**86%**  
DENTRO DO PRAZO

**14%**  
FORA DO PRAZO

**12 DIAS**  
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

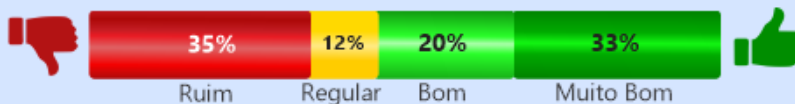
**1.158**  
EM TRATAMENTO

**53%**  
DENTRO DO PRAZO

**47%**  
FORA DO PRAZO

**AVALIAÇÃO  
DA OUVIDORIA**

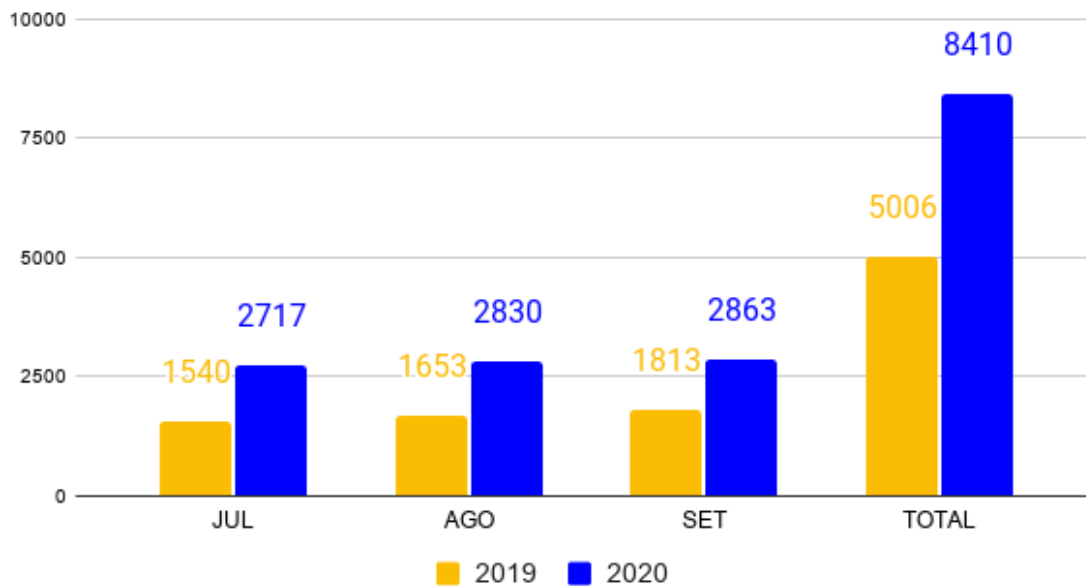
TOTAL DE AVALIAÇÕES: 550



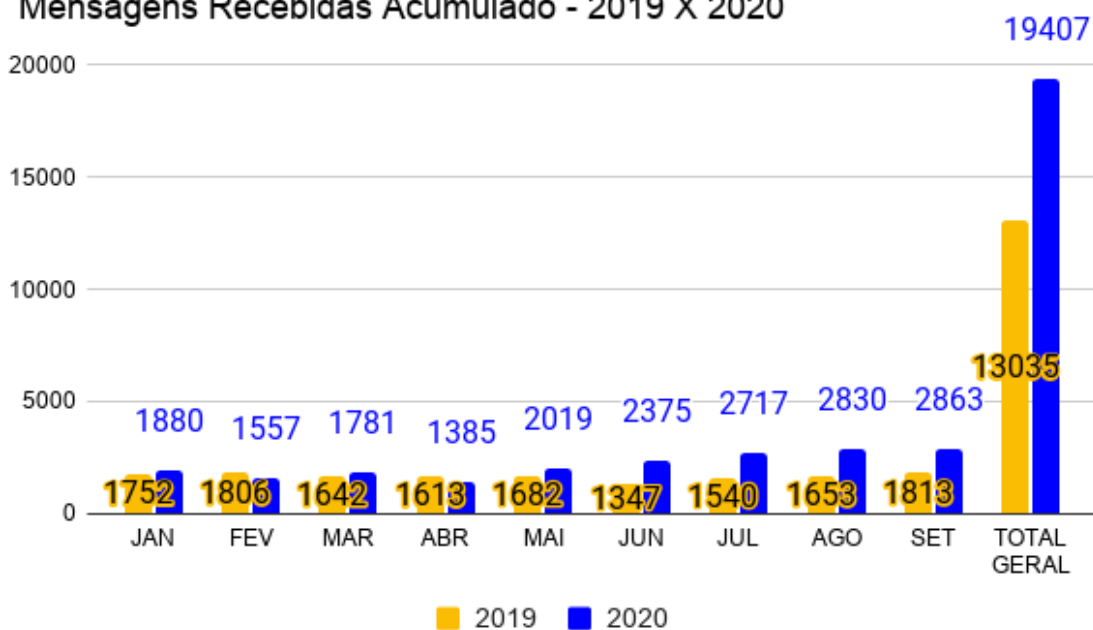


### DETALHAMENTO DAS MENSAGENS:

#### Mensagens Recebidas 3º Trimestre - 2019 x 2020

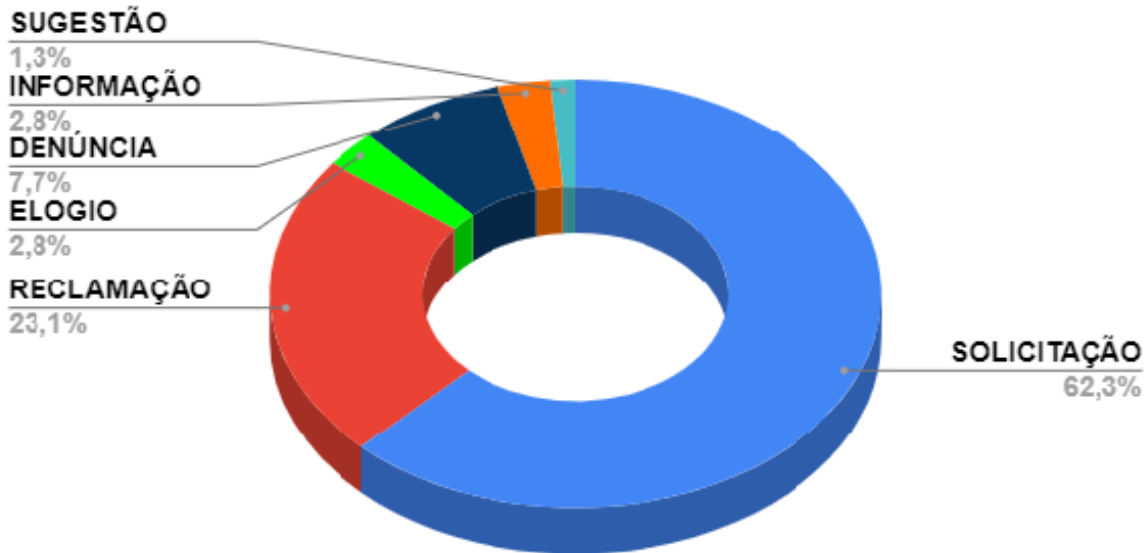


#### Mensagens Recebidas Acumulado - 2019 X 2020

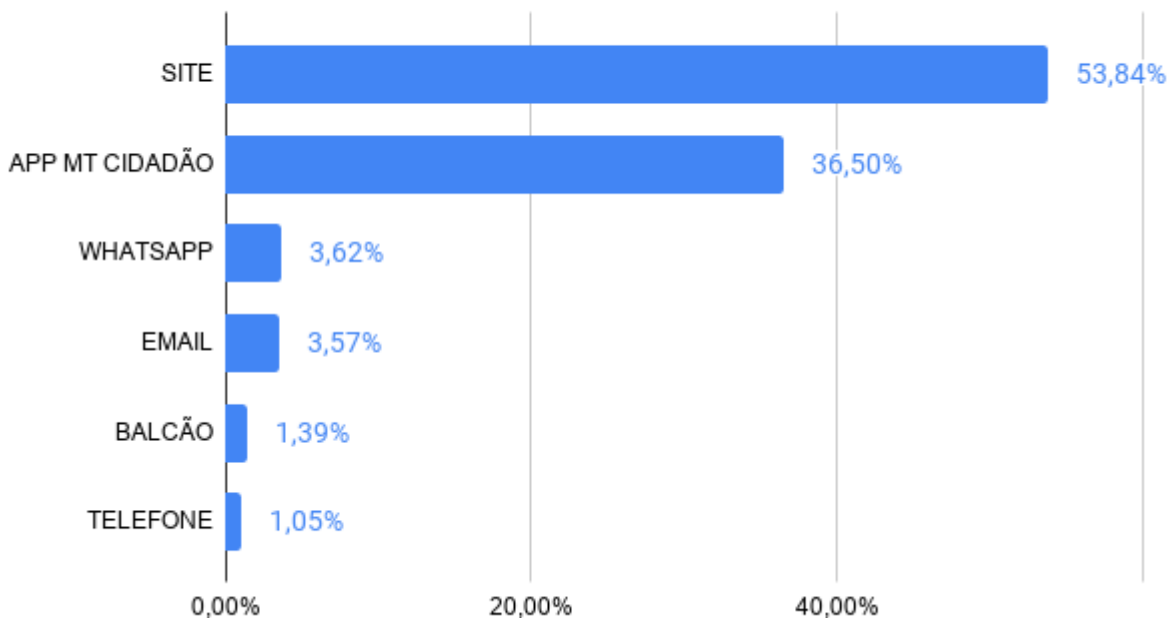




### Manifestações Válidas - Por Natureza

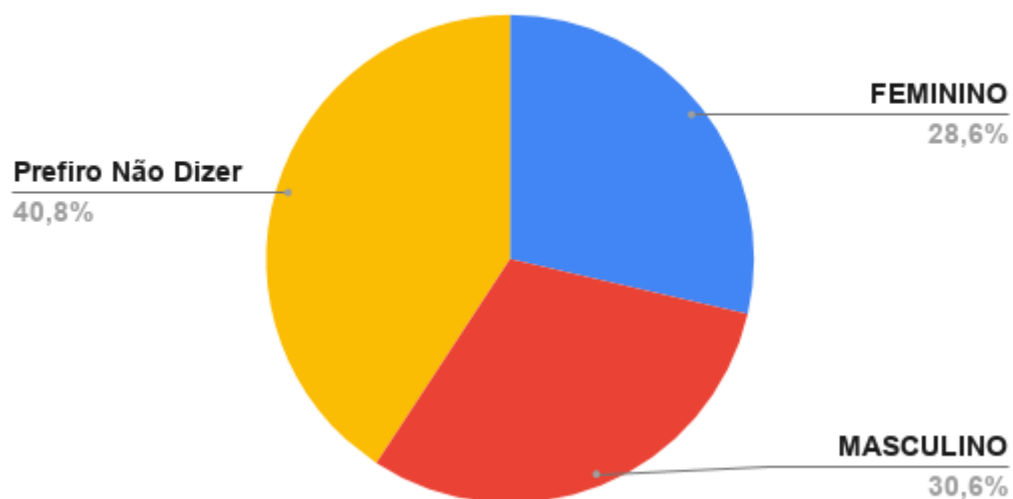


### Manifestações Válidas - Por Meio de Entrada

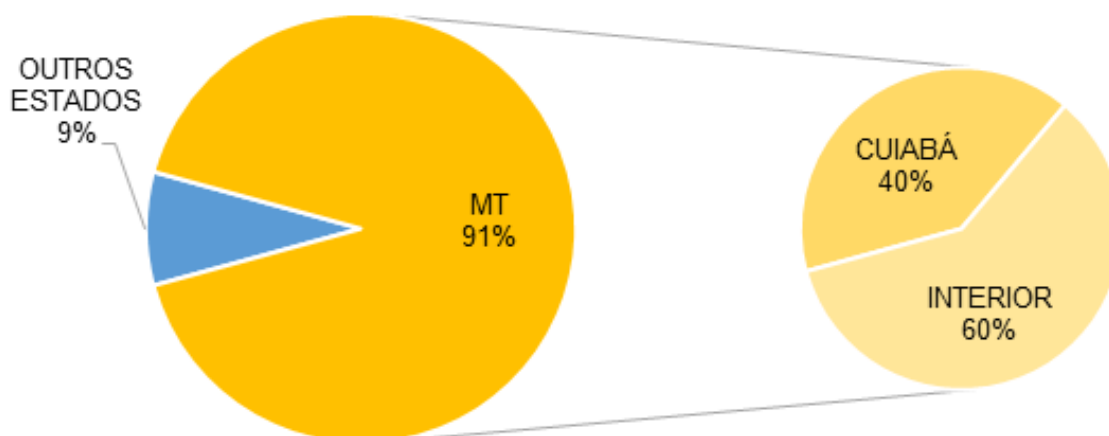




### Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - Gênero

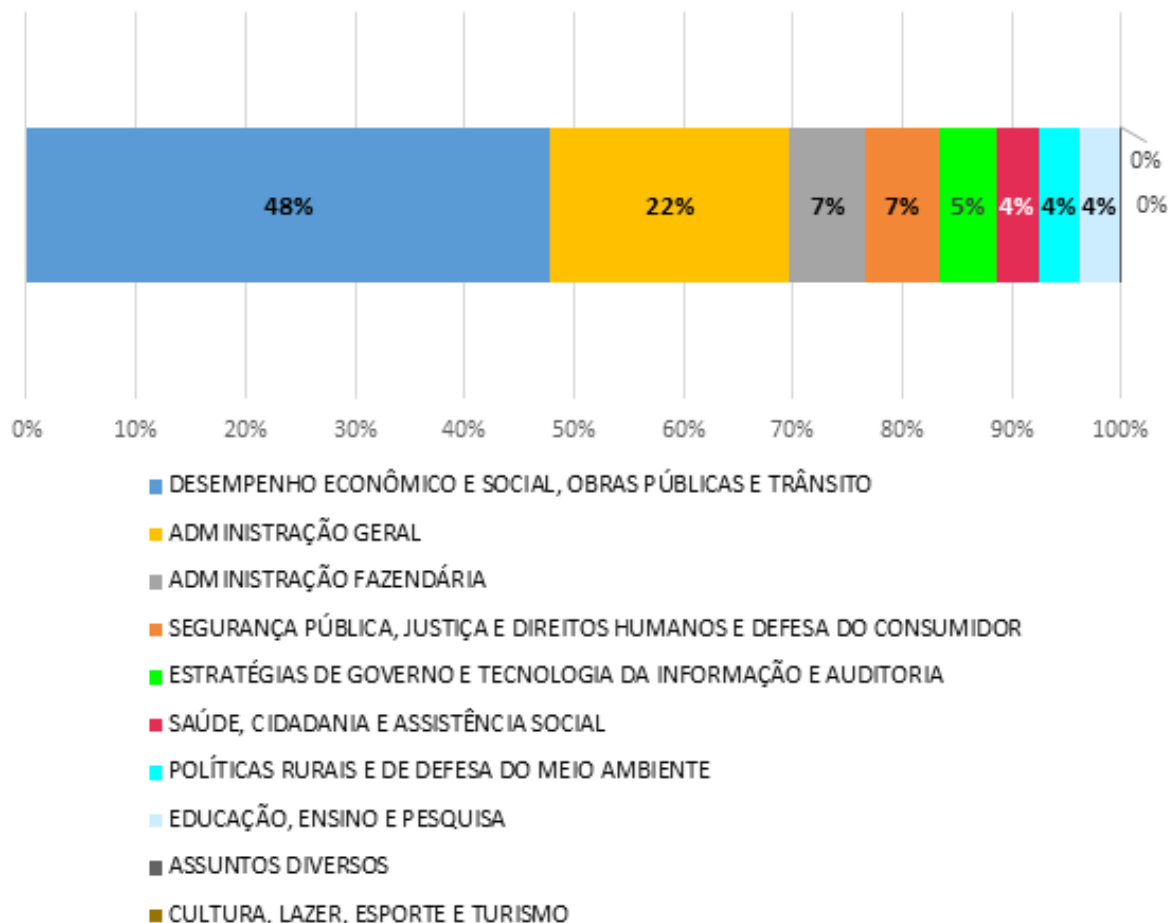


### Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - UF e Município





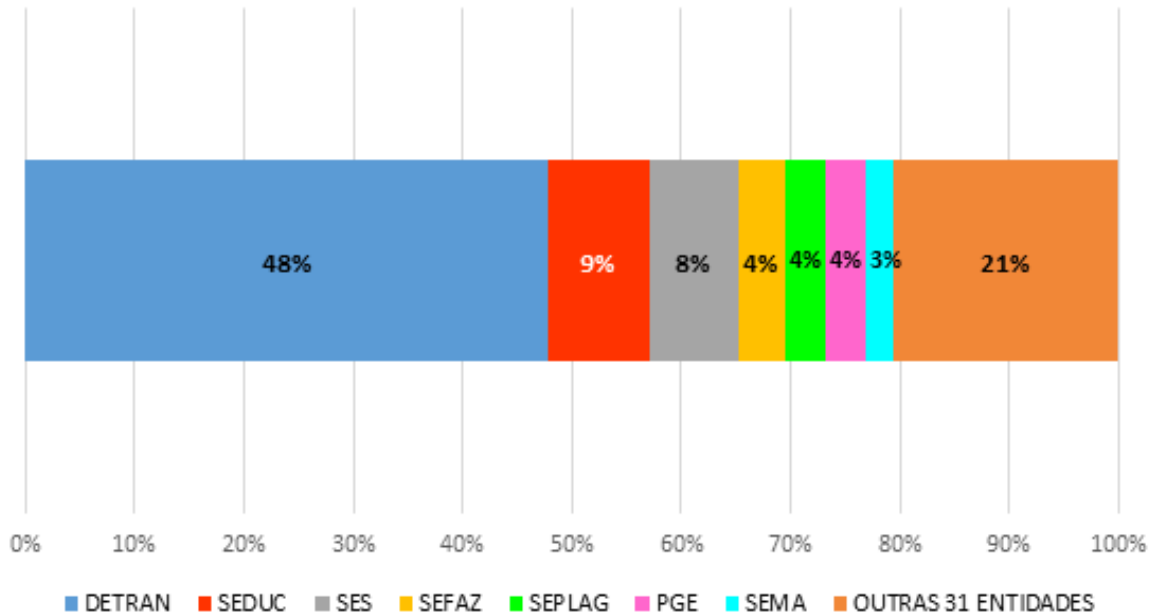
## Manifestações Válidas - Por Área Governamental



Área Governamental	QT	%
DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS E TRÂNSITO	3835	48%
ADMINISTRAÇÃO GERAL	1753	22%
ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	550	7%
SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	544	7%
ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIA	424	5%
SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	300	4%
POLÍTICAS RURAIS E DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE	298	4%
EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	294	4%
ASSUNTOS DIVERSOS	9	0%
CULTURA, LAZER, ESPORTE E TURISMO	5	0%
<b>Total Geral</b>	<b>8012</b>	<b>100%</b>



### Manifestações Válidas - Por Entidade



Entidade	QT	%	
Departamento Estadual de Trânsito	3832	48%	79%
Secretaria de Estado de Educação	741	9%	
Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso	653	8%	
Secretaria de Estado de Fazenda	340	4%	
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	305	4%	
Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso	281	4%	
Secretaria de Estado do Meio Ambiente	206	3%	
Sec. Adjunta de Defesa do Consumidor	193	2%	
Junta Comercial do Estado de Mato Grosso	167	2%	
Ouvidoria Geral do Estado de MT	113	1%	
Mato Grosso Previdência	110	1%	
Perícia Oficial e Identificação Técnica	110	1%	
Secretaria de Estado de Segurança Pública	95	1%	
Empresa Mato-Grossense de Tecnologia e Informação	81	1%	
Instituto de Terras do Estado de Mato Grosso	77	1%	
Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania	75	1%	
Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MT	69	1%	
Mato Grosso Saúde	64	1%	



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

Entidade	QT	%
Ouvidoria Geral de Polícia de Mato Grosso	62	1%
Instituto de Defesa Agropecuária do Estado de Mato Grosso	60	1%
Sistema PENITENCIÁRIO	55	1%
Polícia Judiciária Civil	51	1%
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística	49	1%
Polícia Militar do Estado de Mato Grosso	36	0%
Casa Civil	26	0%
Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos	25	0%
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	22	0%
Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S.A	18	0%
Universidade Estadual de Mato Grosso	18	0%
Instituto de Metrologia e Qualidade de MT.	14	0%
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	14	0%
Empresa Mato-Grossense de Pesquisa, Assistência e Extensão Rural	13	0%
Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer	13	0%
Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Regulariz. Fundiária	12	0%
Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso	6	0%
Sistema SOCIOEDUCATIVO	3	0%
Companhia Mato-Grossense de Mineração	2	0%
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Mato Grosso	1	0%
<b>Total Geral</b>	<b>8012</b>	<b>100%</b>

SOLICITAÇÃO – 10 Assuntos Mais Citados – com Entidade

Assunto	QT	%	Entidade mais Citada
HABILITAÇÃO (exames, renovação, mudança de categoria, etc.)	2400	48%	DETRAN
VEÍCULOS (licenciamento, transferência, vistoria, etc.)	508	10%	DETRAN
DÍVIDA ATIVA	203	4%	PGE
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	182	4%	SEFAZ
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS (salário, consignados, etc.)	123	2%	SEPLAG
ENSINO MÉDIO	108	2%	SEDUC
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	106	2%	SEDUC
ATENDIMENTO AO CIDADÃO (presencial, online e telefônico)	105	2%	DETRAN
REGISTRO COMERCIAL (registros, alterações contratuais, etc.)	103	2%	JUCEMAT
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	83	2%	PROCON
<b>Total</b>	<b>3921</b>	<b>79%</b>	





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.)	475	26%	DETRAN
ATENDIMENTO AO CIDADÃO (presencial, online e telefônico)	212	11%	DETRAN
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	134	7%	MTI
VEÍCULOS (licenciamento, transferência, vistoria, etc.)	107	6%	DETRAN
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	88	5%	PROCON
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS (salário, consignados, etc.)	83	4%	SEPLAG
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	61	3%	SES
APURAÇÃO DE RESPONS. E AÇÃO DISCIPLINAR	56	3%	SEDUC
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE (consultas, exames, cirurgias)	53	3%	SES
REGISTRO COMERCIAL (registros, alterações contratuais, etc.)	52	3%	JUCEMAT
<b>Total</b>	<b>1321</b>	<b>71%</b>	

DENÚNCIA – 10 Assuntos Mais Citados – com Entidade

Assunto	QT	%	Entidade mais Citada
APURAÇÃO DE RESPONS. E AÇÃO DISCIPLINAR	152	25%	SEDUC
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	63	10%	SEMA
AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO (abordagens, investigação, etc.)	38	6%	PJC
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	36	6%	PROCON
INDICADORES AMBIENTAIS (Desmatamento, Queimadas)	33	5%	SEMA
MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL (Nomeação, Cessão, etc.)	30	5%	SEDUC
TRIBUTOS	30	5%	SEFAZ
POLÍTICAS E DIRETRIZES	22	4%	SEDUC
OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL (registro de ponto, etc.)	16	3%	SEDUC
VIGILÂNCIA E DEFESA SANITÁRIA ANIMAL	14	2%	INDEA
<b>Total</b>	<b>434</b>	<b>70%</b>	

ELOGIO – 10 Assuntos Mais Citados – com Entidade

Assunto	QT	%	Entidade mais Citada
ATENDIMENTO AO CIDADÃO (presencial, online e telefônico)	215	95%	SES
<b>Total</b>	<b>215</b>	<b>95%</b>	



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	18%	SESP
ORÇAMENTO	16	7%	SEFAZ
MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	12	5%	SEDUC
POLÍTICAS E DIRETRIZES	11	5%	SESP
QUADROS, TABELAS E POLÍTICA DE PESSOAL	10	5%	SEDUC
REGULARIZAÇÃO DE OCUPAÇÃO DE TERRA	10	5%	INTERMAT
PLANOS, PROGRAMAS E PROJETOS DE TRABALHO	9	4%	SES
INDICADORES AMBIENTAIS	7	3%	SEMA
RECURSO DE MENSAGEM PARA ACESSO A INFORMAÇÃO	7	3%	CGE
AQUISIÇÃO (inclusive licitações)	6	3%	SES
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>57%</b>	

À apreciação superior.

Cuiabá, 14 de Outubro de 2020

---

*Aline Rabaiolli Landini*  
Analista da Área Meio - Administradora

---

*Vilson Pedro Nery*  
Secretário Adjunto de Ouvidoria Geral e Transparência