



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

Relatório de Ouvidoria 0003/2022

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
INTERESSADO:	EMERSON HIDEKI HAYASHIDA - SECRETÁRIO CONTROLADOR GERAL DO ESTADO
ASSUNTO:	ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO - 4º TRIMESTRE DE 2021

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO POR MEIO DO
SISTEMA FALE CIDADÃO ENTRE 01 DE
OUTUBRO E 31 DE DEZEMBRO DE 2021.

Cuiabá - MT
Fevereiro/2022



1 ATENDIMENTOS REALIZADOS

PERÍODO: 01 de outubro a 31 de dezembro de 2021



5.184 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

37 OUVIDORIAS
SETORIAIS
ENVOLVIDAS

4.397 CIDADÃOS ATENDIDOS
(3.528 IDENTIFICADOS
E 869 ANÔNIMOS)

317
MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

76
OUTRAS ESFERAS
DE PODER

4.791
MANIFESTAÇÕES
VÁLIDAS

3.905
RESPONDIDAS

95%
DENTRO DO PRAZO

5%
FORA DO PRAZO

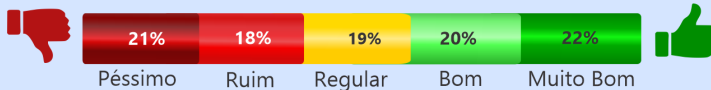
7 DIAS
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

886
EM TRATAMENTO

55%
DENTRO DO PRAZO

45%
FORA DO PRAZO

AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA



SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?

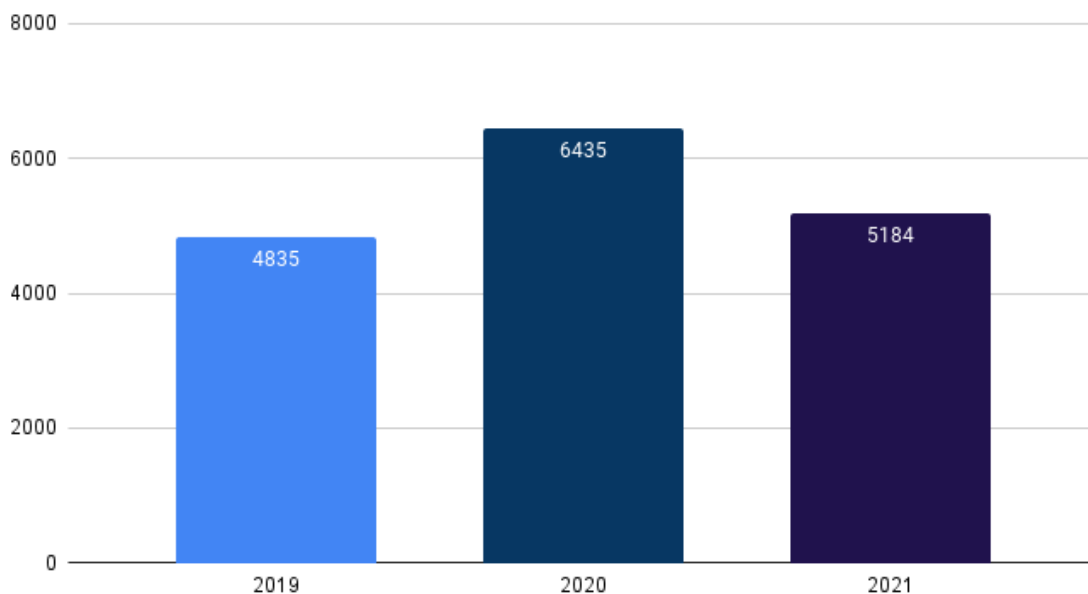


TOTAL DE AVALIAÇÕES: 499

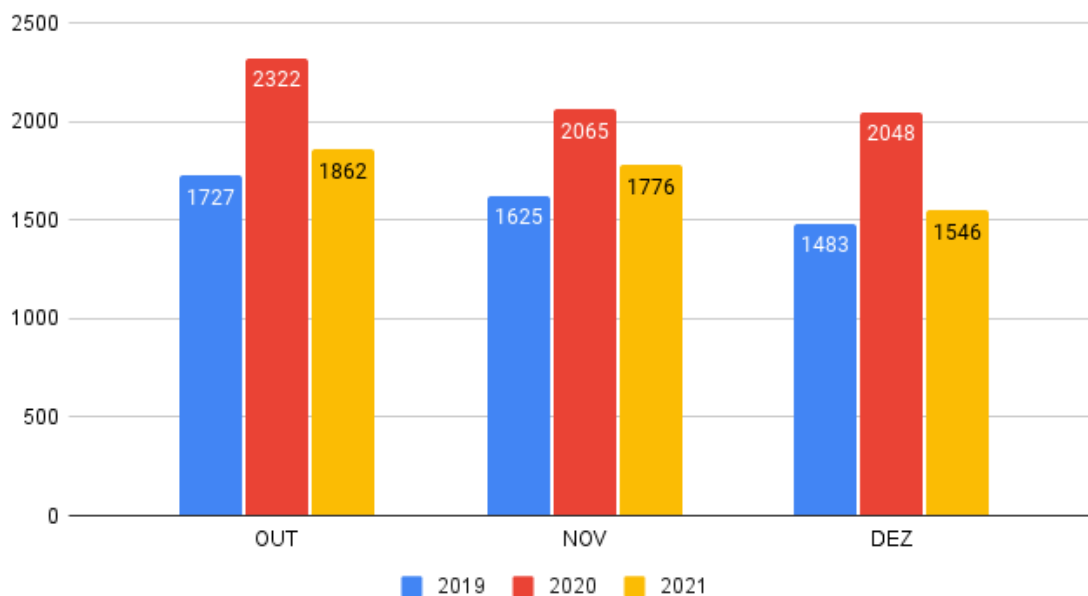


DETALHAMENTO DAS MENSAGENS:

Manifestações Recebidas 4º trimestre - 2019 a 2021



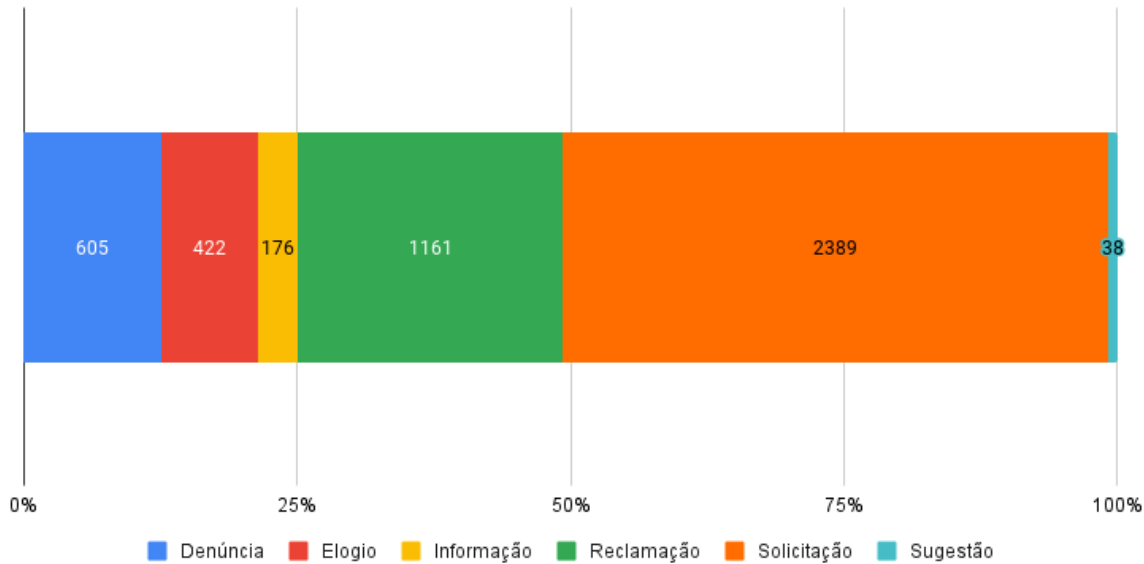
Manifestações Recebidas 2019 a 2021 - Por mês



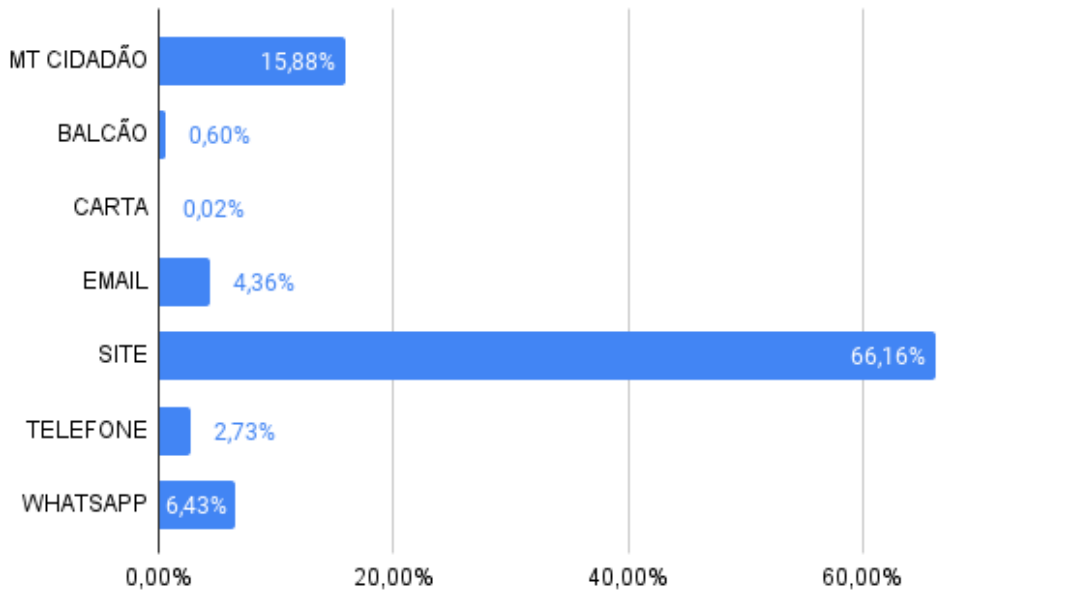


Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

Manifestações Válidas por Natureza

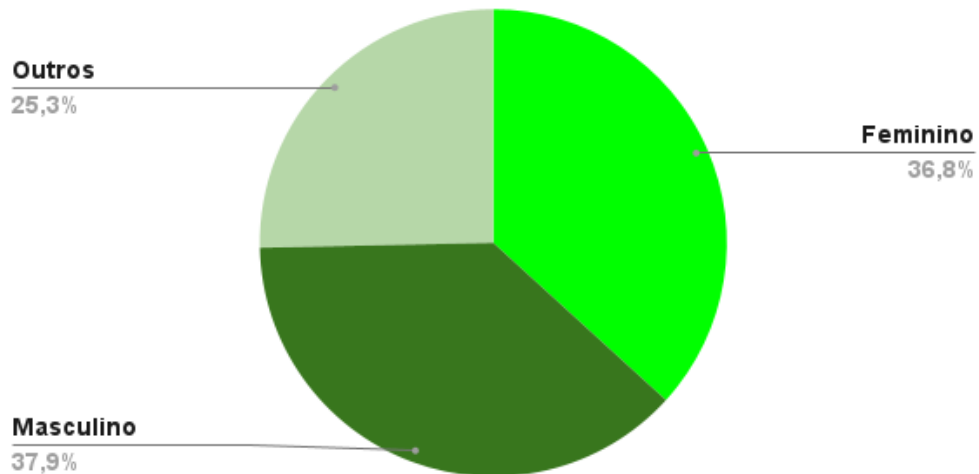


Manifestações Válidas - Por Meio de Entrada

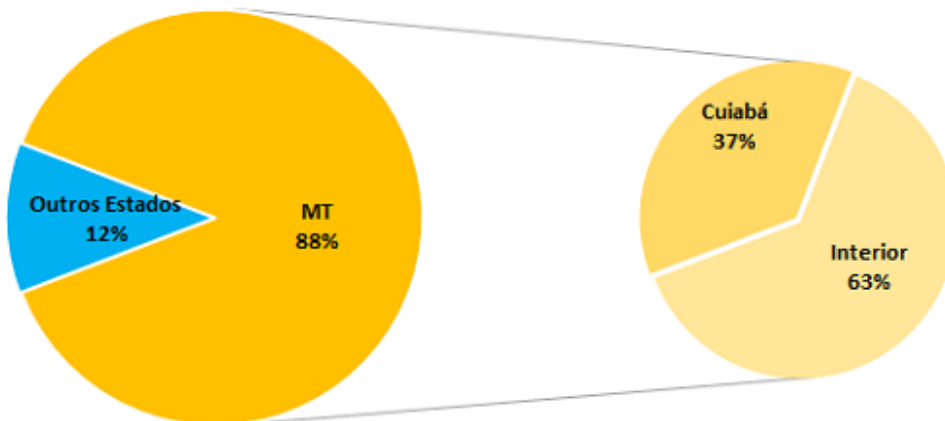




Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - Gênero



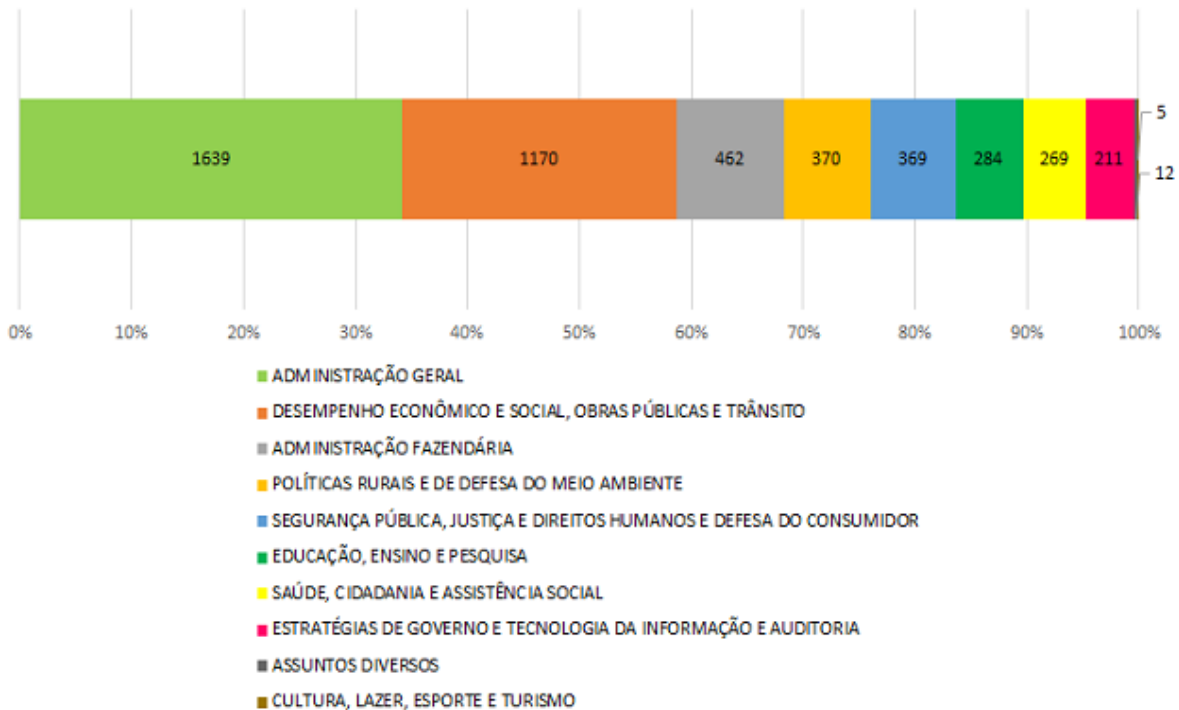
Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - UF e Município





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

Mensagens Válidas por Área Governamental

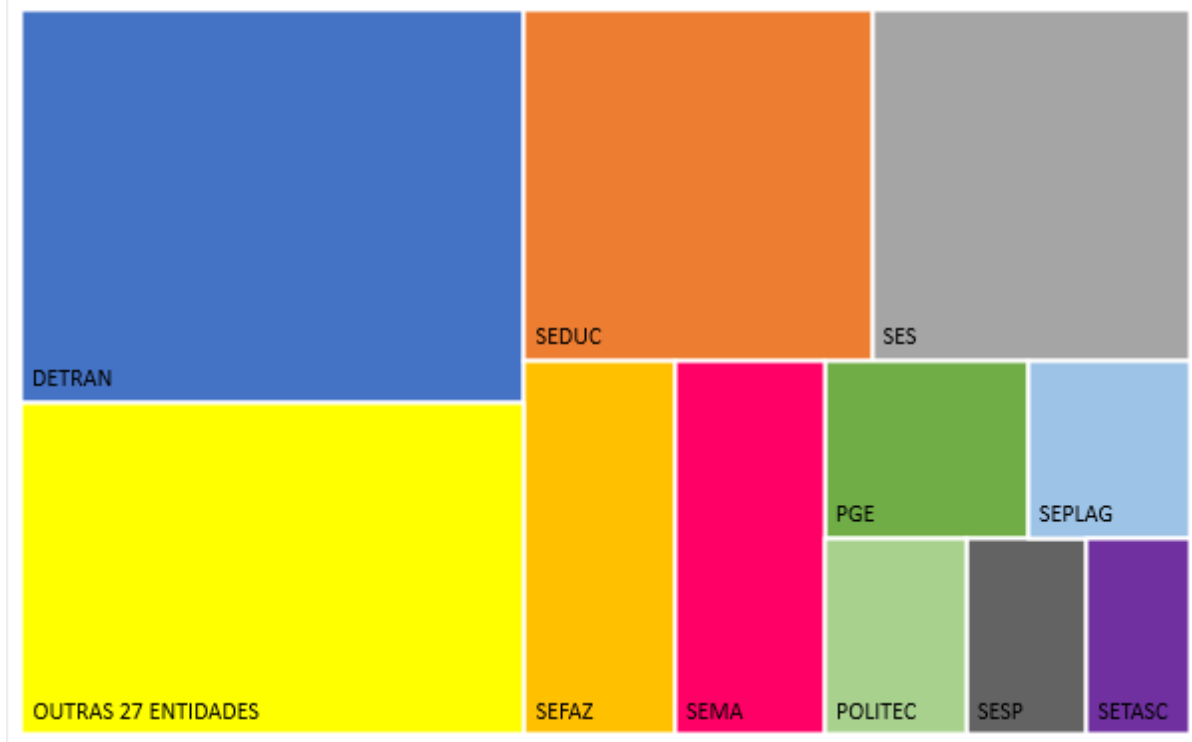


Área Governamental	Total	%
ADMINISTRAÇÃO GERAL	1639	34%
DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS E TRÂNSITO	1170	24%
ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	462	10%
POLÍTICAS RURAIS E DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE	370	8%
SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	369	8%
EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	284	6%
SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	269	6%
ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIA	211	4%
ASSUNTOS DIVERSOS	12	0%
CULTURA, LAZER, ESPORTE E TURISMO	5	0%
Total Geral	4791	100%



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

Manifestações Válidas por Entidade



Entidade	Total	%	
Departamento Estadual de Trânsito	1120	23%	80%
Secretaria de Estado de Educação	691	14%	
Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso	629	13%	
Secretaria de Estado de Fazenda	320	7%	
Secretaria de Estado do Meio Ambiente	316	7%	
Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso	204	4%	
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	162	3%	
Perícia Oficial e Identificação Técnica	157	3%	
Secretaria de Estado de Segurança Pública	134	3%	
Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania	114	2%	
Empresa Matogrossense de Tecnologia e Informação	93	2%	
Mato Grosso Previdência	93	2%	
Junta Comercial do Estado de Mato Grosso	79	2%	
Instituto de Defesa Agropecuária do Estado de Mato Grosso	76	2%	
Ouvidoria Geral do Estado de MT	74	2%	
Sec. Adjunta de Defesa do Consumidor	68	1%	
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística	54	1%	
Instituto de Terras do Estado de Mato Grosso	51	1%	



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

Entidade	Total	%
Mato Grosso Saúde	51	1%
Universidade Estadual de Mato Grosso	47	1%
Ouvidoria Geral de Polícia de Mato Grosso	41	1%
Polícia Judiciária Civil	40	1%
SEJUDH - Sistema PENITENCIÁRIO	33	1%
Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MT	22	0%
Polícia Militar do Estado de Mato Grosso	19	0%
Casa Civil	16	0%
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	14	0%
Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos	13	0%
Empresa Mato-grossense de Pesquisa, Assistência e Extensão Rural	11	0%
Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S.A	9	0%
Instituto de Metrologia e Qualidade de MT.	9	0%
Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Regularização fundiária	8	0%
Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer	7	0%
SESP - Sistema Socioeducativo	7	0%
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	5	0%
Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso	2	0%
Fundação Nova Chance	2	0%
Total Geral	4791	100%

RECLAMAÇÃO - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	QT	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	135	12%	DETRAN
HABILITAÇÃO	82	7%	DETRAN
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	61	5%	SES
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	60	5%	SEDUC
VEÍCULOS	51	4%	DETRAN
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	48	4%	SES
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	48	4%	MTI
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS (salário, descontos, etc.)	46	4%	SEDUC
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	42	4%	SEFAZ
EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	36	3%	SEDUC
TOTAL	609	52%	



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

SOLICITAÇÃO - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	QT	%	ENTIDADE MAIS CITADA
HABILITAÇÃO (exames, renovação, mudança de categoria, etc.)	603	25%	DETRAN
VEÍCULOS (licenciamento, transferência, emplacamento, CRLV, etc.)	229	10%	DETRAN
DÍVIDA ATIVA	153	6%	PGE
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	133	6%	SEFAZ
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	100	4%	MTI
IDENTIFICAÇÃO (RG)	93	4%	POLITEC
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	68	3%	SEDUC
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS (salário, descontos, etc.)	64	3%	SEPLAG
DOCUMENTOS/PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	56	2%	DIVERSOS
ENSINO MÉDIO	55	2%	SEDUC
TOTAL	1554	65%	

ELOGIO - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	QT	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	392	93%	SES
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	17	4%	SES
TOTAL	409	97%	

DENÚNCIA - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	QT	%	ENTIDADE MAIS CITADA
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL (licenciamento, queimadas, desmatamen	163	27%	SEMA
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	159	26%	SEDUC
OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL (frequência, expediente	30	5%	SEDUC
AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	27	4%	PJC
TRIBUTOS (fiscalização)	24	4%	SEFAZ
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS (salário, descontos, etc.)	18	3%	SEDUC
VIGILÂNCIA E DEFESA SANITÁRIA ANIMAL	15	2%	INDEA
SISTEMA PENITENCIÁRIO	13	2%	SIST.PENIT.
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	10	2%	PROCON
MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL (cessão, remoção)	9	1%	SEDUC
TOTAL	468	77%	



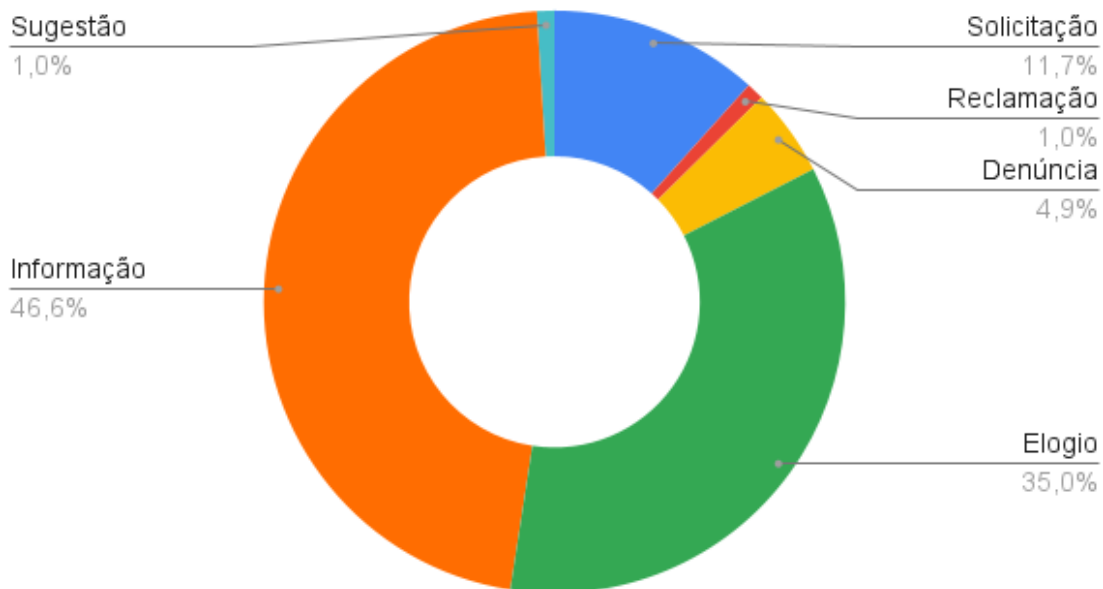
Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

INFORMAÇÃO - 10 assuntos mais citados			
ASSUNTO	QT	%	ENTIDADE MAIS CITADA
PRESERVAÇÃO DA ORDEM PÚBLICA E SEGURANÇA	38	22%	SESP
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	19	11%	DIVERSOS
CRIMES PENAIS	12	7%	SESP
RECURSO DE MENSAGEM PARA ACESSO A INFORMAÇÃO	12	7%	CGE
QUADROS, TABELAS E POLÍTICA DE PESSOAL	9	5%	SEDUC
POLÍTICAS E DIRETRIZES	8	5%	SESP
LICENCIAMENTOS AMBIENTAIS	6	3%	SEMA
MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	5	3%	SEDUC
ORÇAMENTO	5	3%	CGE
LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS	4	2%	SEPLAG
TOTAL	118	67%	

Manifestações Válidas - Assunto Covid

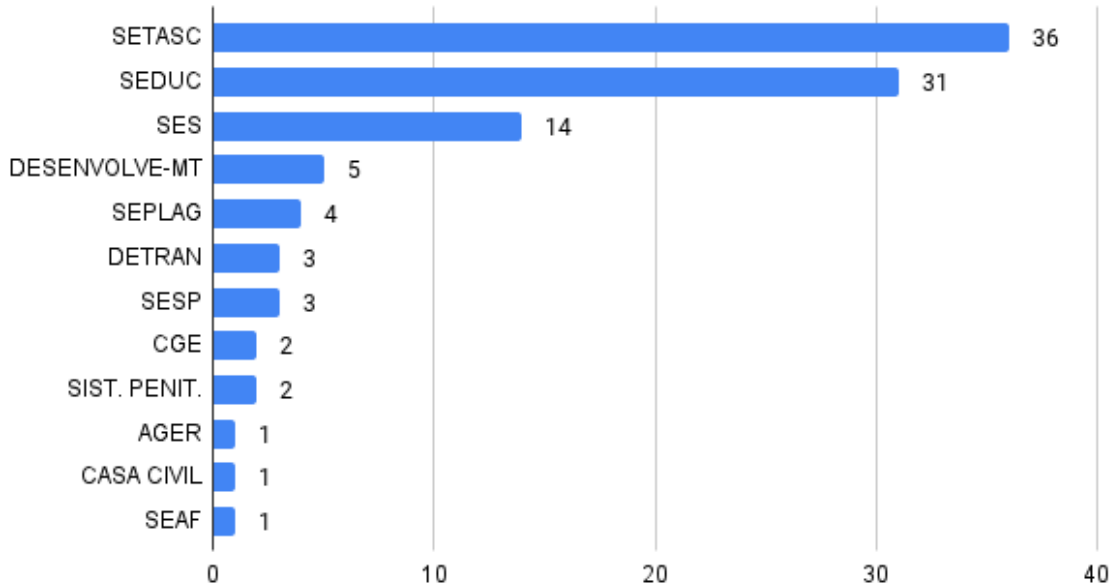
103
manifestações

Manifestações válidas assunto COVID





Manifestações COVID - por Entidade



À apreciação superior.

Cuiabá, 22 de Fevereiro de 2022

Aline Rabaiolli Landini
Analista Administrativo

Elba Vicentina de Moraes
Secretária Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência