



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

Relatório de Ouvidoria 0012/2022

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
INTERESSADO:	EMERSON HIDEKI HAYASHIDA - SECRETÁRIO CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO
ASSUNTO:	ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO - 2º TRIMESTRE DE2022

ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO DA
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO - 2º
TRIMESTRE DE2022

Cuiabá - MT
Julho/2022



1 ATENDIMENTOS REALIZADOS

PERÍODO: 01 de abril a 30 de junho de 2022



5.578

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

37

OUVIDORIAS
SETORIAIS
ENVOLVIDAS

4.539

CIDADÃOS ATENDIDOS
(4.149 IDENTIFICADOS
E 915 ANÔNIMOS)

445

MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

149

OUTRAS ESFERAS
DE PODER

4.534

RESPONDIDAS

92%

DENTRO DO PRAZO

8%

FORA DO PRAZO

10 DIAS
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

1.044

EM TRATAMENTO

56%

DENTRO DO PRAZO

44%

FORA DO PRAZO

4.984

MANIFESTAÇÕES
VÁLIDAS

AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA



15%

14%

24%

19%

28%



Péssimo Ruim Regular Bom Muito Bom

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?

45%

24%

30%

Não

Parcial

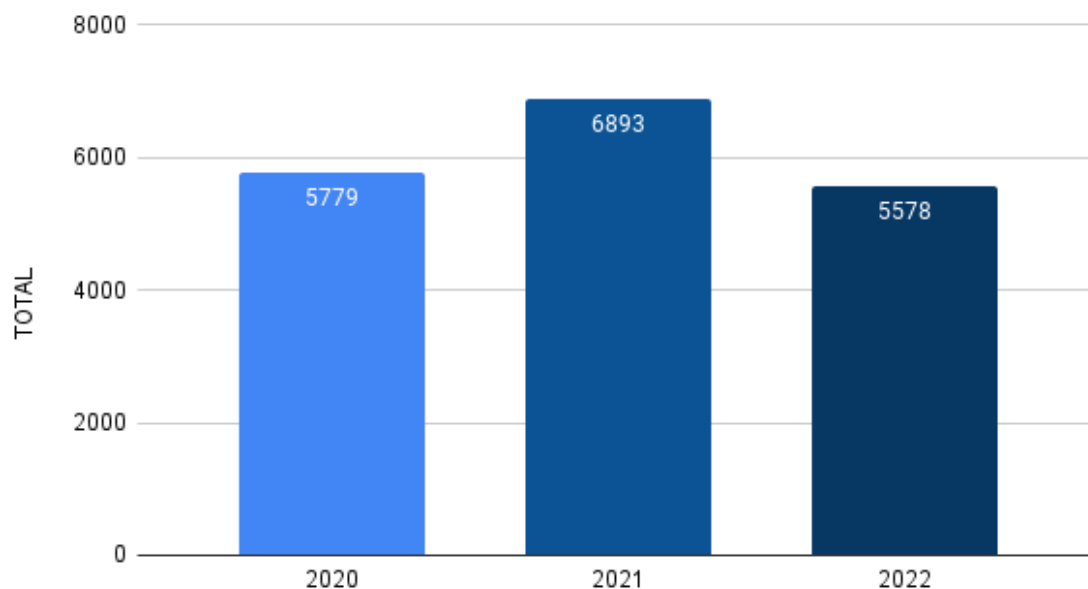
Sim

TOTAL DE AVALIAÇÕES: 521

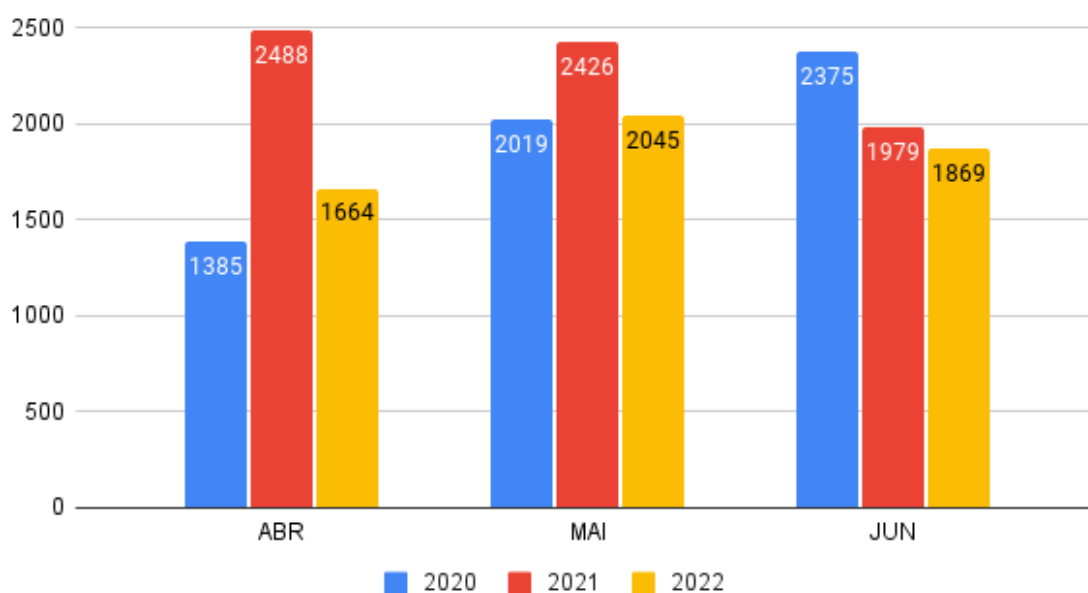


DETALHAMENTO DAS MENSAGENS:

Manifestações Recebidas 2º trimestre - 2020 a 2022

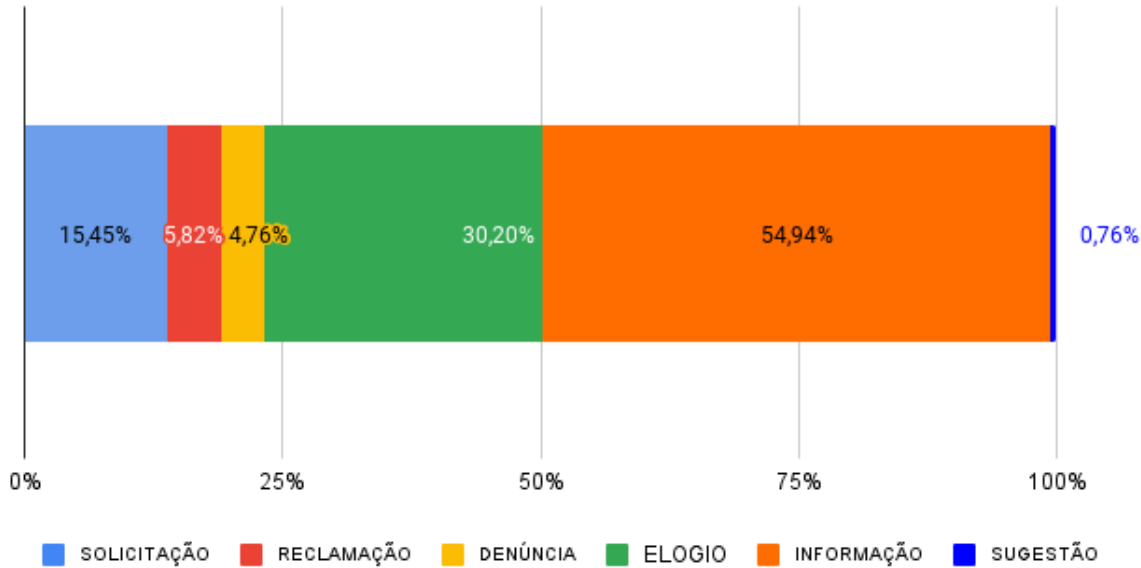


Manifestações Recebidas 2º Trimestre por Mês - 2020 a 2022

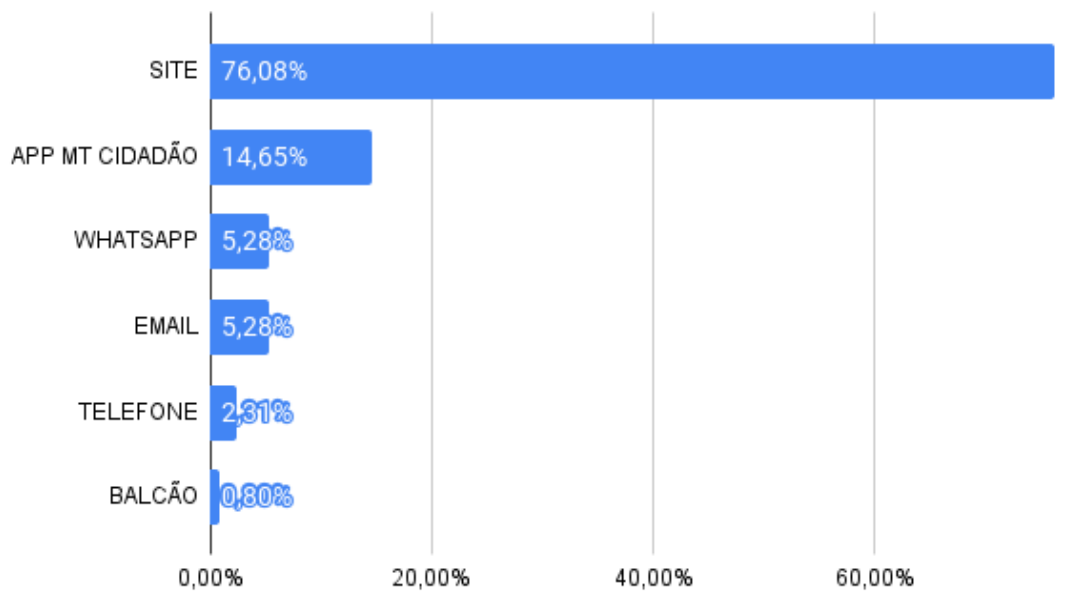




Manifestações Válidas - Por Natureza

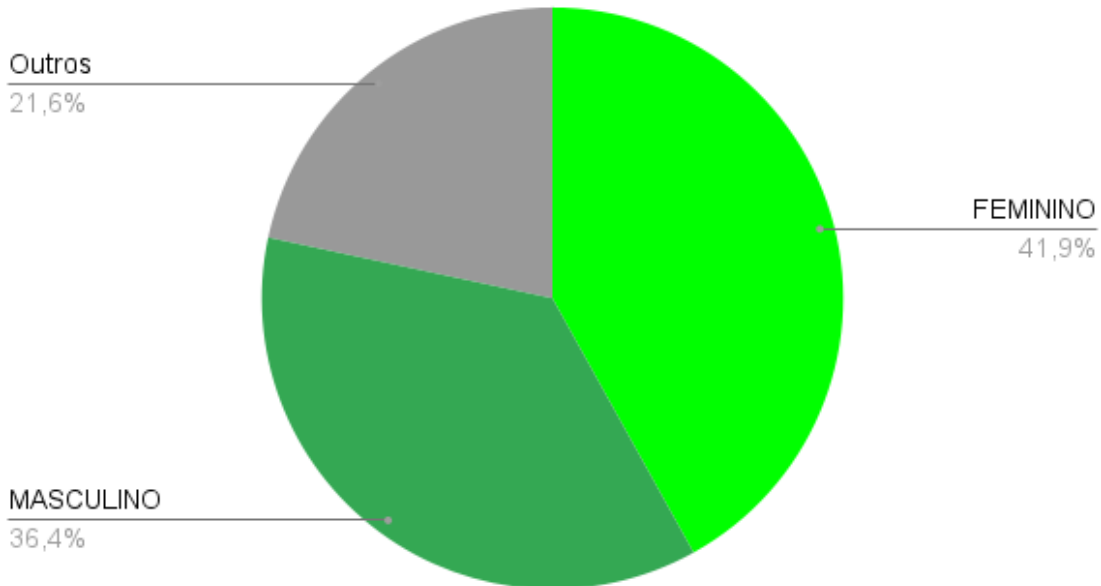


Manifestações Válidas - Por Meio de Entrada

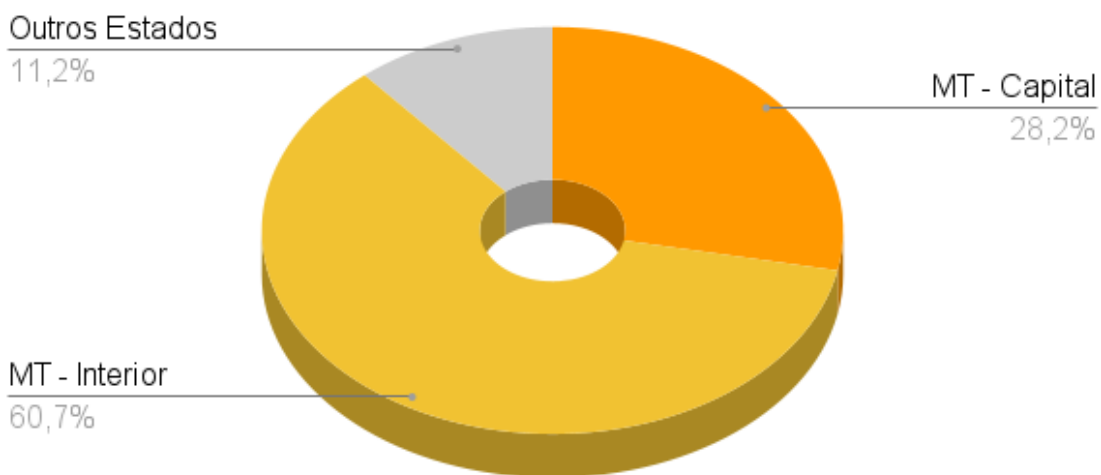




Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - Gênero



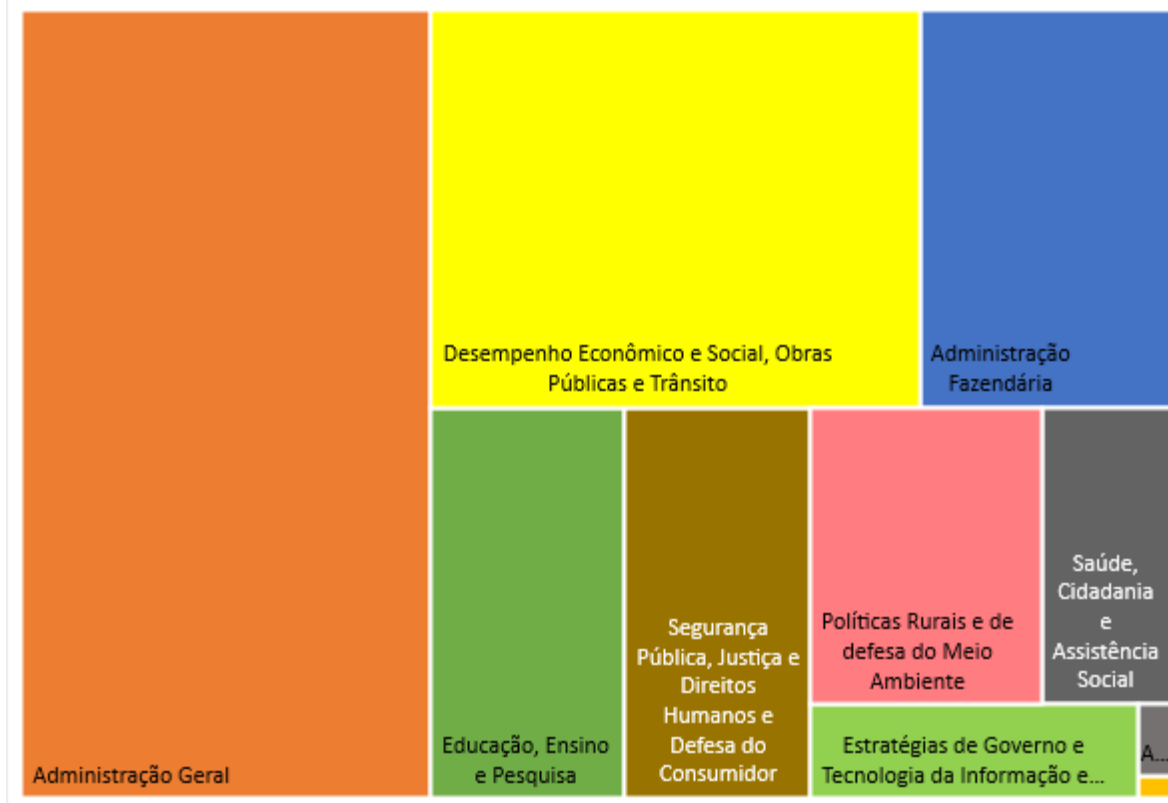
Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - Cidade e Estado





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

Manifestações Válidas por Área Governamental

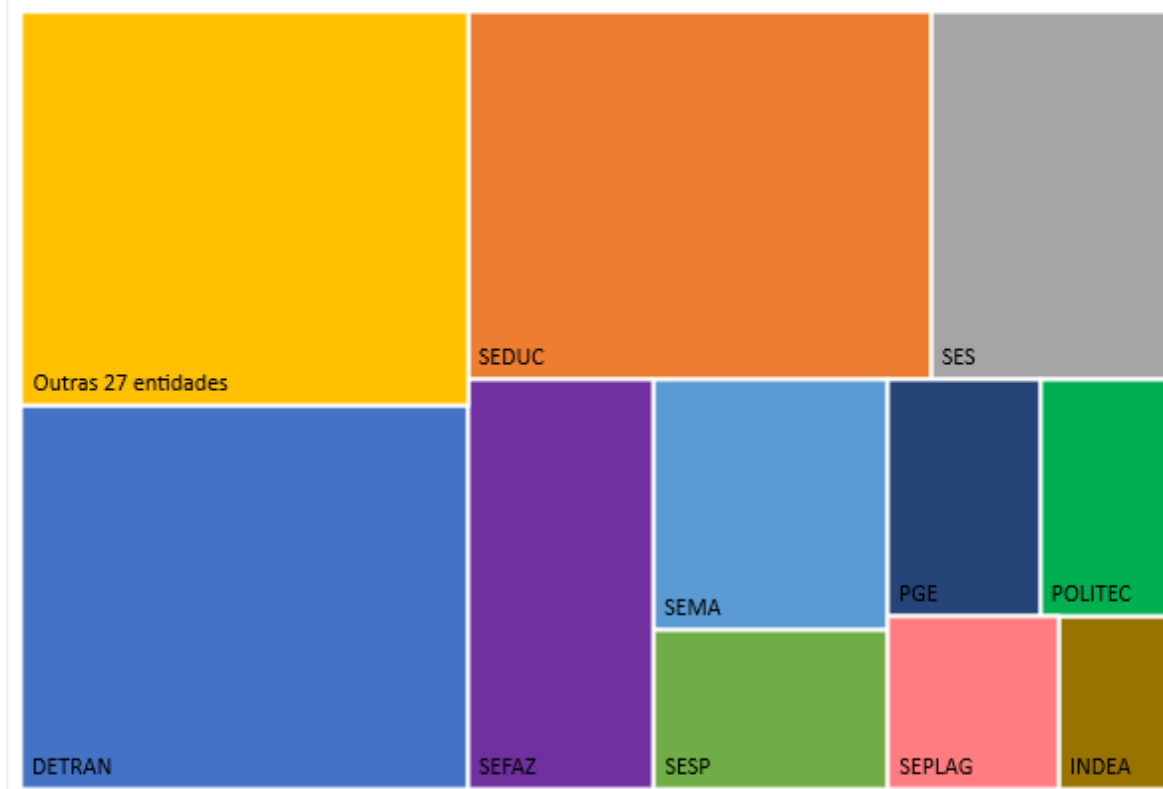


Área Governamental	Total	%
Administração Geral	1.774	36%
Desempenho Econômico e Social, Obras Públicas e Trânsito	1.068	21%
Administração Fazendária	550	11%
Educação, Ensino e Pesquisa	418	8%
Segurança Pública, Justiça e Direitos Humanos e Defesa do Consumidor	396	8%
Políticas Rurais e de defesa do Meio Ambiente	379	8%
Saúde, Cidadania e Assistência Social	212	4%
Estratégias de Governo e Tecnologia da Informação e Auditoria	170	3%
Assuntos Diversos	13	0%
Cultura, Lazer, Esporte e Turismo	4	0%
Total Geral	4.984	100%



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

Manifestações Válidas por Entidade



Entidade	Total	%	
Departamento Estadual de Trânsito	953	19%	80%
Secretaria de Estado de Educação	952	19%	
Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso	492	10%	
Secretaria de Estado de Fazenda	425	9%	
Secretaria de Estado do Meio Ambiente	327	7%	
Secretaria de Estado de Segurança Pública	208	4%	
Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso	200	4%	
Perícia Oficial e Identificação Técnica	173	3%	
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	164	3%	
Instituto de Defesa Agropecuária do Estado de Mato Grosso	109	2%	
Junta Comercial do Estado de Mato Grosso	106	2%	
Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania	82	2%	
Mato Grosso Previdência	72	1%	
Instituto de Terras do Estado de Mato Grosso	68	1%	
SESP - Sistema Penitenciário	64	1%	
Sec. Adjunta de Defesa do Consumidor	58	1%	
Mato Grosso Saúde	57	1%	



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

Entidade	Total	%
Empresa Matogrossense de Tecnologia e Informação do Estado de Mato	55	1%
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística	55	1%
Ouvidoria Geral do Estado de MT	54	1%
Universidade Estadual de Mato Grosso	54	1%
Polícia Judiciária Civil	43	1%
Ouvidoria Geral de Polícia de Mato Grosso	35	1%
Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MT.	30	1%
Casa Civil	27	1%
Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S.A	16	0%
Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer	16	0%
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	15	0%
Empresa Mato-grossense de Pesquisa, Assistência e Extensão Rural - EM	14	0%
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	13	0%
Instituto de Metrologia e Qualidade de MT.	12	0%
Polícia Militar do Estado de Mato Grosso	11	0%
Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos	10	0%
SESP - Sistema Socioeducativo	5	0%
Companhia Matogrossense de Mineração	3	0%
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Mato Grosso	3	0%
Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Regularização fundiária	3	0%
Total Geral	4.984	100%

Reclamação - 10 assuntos mais citados			
ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
APURAÇÃO DE RESPONS. E AÇÃO DISCIPLINAR	146	11%	SEDUC
ENSINO FUNDAMENTAL	75	6%	SEDUC
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	72	6%	SEPLAG
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS (salário, descontos, etc)	69	5%	SEDUC
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	65	5%	SES
EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	54	4%	SEDUC
OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	54	4%	SEDUC
HABILITAÇÃO (exames, renovação, mudança de categoria, etc.)	47	4%	DETRAN
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	43	3%	SES
VEÍCULOS (licenciamento, transferência, emplacamento, CRLV, etc.)	43	3%	DETRAN
TOTAL	668	51%	



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.)	368	15%	DETRAN
VEÍCULOS (licenciamento, transferência, emplacamento, CRLV, etc.)	335	13%	DETRAN
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	266	11%	DETRAN
DÍVIDA ATIVA	151	6%	PGE
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS (salário, descontos, etc)	123	5%	SEPLAG
IDENTIFICAÇÃO (RG)	115	5%	POLITEC
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	77	3%	MTI
ENSINO MÉDIO	75	3%	SEDUC
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	74	3%	CGE
REGISTRO COMERCIAL (alterações contratuais, portal de serviços)	69	3%	JUCEMAT
TOTAL	1653	66%	

Elogio - 10 assuntos mais citados			
ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	272	96%	SES
TOTAL	272	96%	

Denúncia - 10 assuntos mais citados			
ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	165	26%	SEMA
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	144	23%	SEDUC
SISTEMA PENITENCIÁRIO	44	7%	SISPEN
OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL (frequência, expediente)	38	6%	SEDUC
TRIBUTOS	38	6%	SEFAZ
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	22	4%	SESP
AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	20	3%	PJC
VIGILÂNCIA E DEFESA SANITÁRIA ANIMAL	20	3%	INDEA
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	18	3%	SEDUC
LICENCIAMENTOS AMBIENTAIS	15	2%	SEMA
TOTAL	359	57%	



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

Informação - 10 assuntos mais citados			
ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
PRESERVAÇÃO DA ORDEM PÚBLICA E SEGURANÇA	33	14%	SESP
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	31	13%	VÁRIAS
QUADROS, TABELAS E POLÍTICA DE PESSOAL	29	13%	SEDUC
ORÇAMENTO	16	7%	SEFAZ
CRIMES PENAIS	9	4%	SESP
RECURSO DE MENSAGEM PARA ACESSO A INFORMAÇÃO	9	4%	VÁRIAS
HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	8	3%	SESP
POLÍTICAS E DIRETRIZES	8	3%	VÁRIAS
AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	7	3%	SESP
LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS	7	3%	VÁRIAS
TOTAL	157	68%	

Sugestão - 10 assuntos mais citados			
ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	6	18%	MTI
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	2	6%	SES
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	2	6%	SEFAZ
HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	2	6%	SES
MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL (cessão, remoção)	2	6%	SEDUC
OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL (frequência, expediente)	2	6%	VÁRIOS
PREVIDÊNCIA, ASSISTÊNCIA E SEGURIDADE SOCIAL	2	6%	MT PREV
REGISTRO DE DOAÇÃO	2	6%	SES
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	2	6%	SES
TOTAL	22	67%	

À apreciação superior.

Cuiabá, 8 de Julho de 2022

Aline Rabaiolli Landini
Analista Administrativo



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

Elba Vicentina de Moraes

Secretária Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência