



Empresa Mato-grossense de
Tecnologia da Informação

Relatório de Ouvidoria

**Em atendimento ao disposto nos
artigos 14 e 15 da Lei Federal nº
13.460, de 26 de junho de 2017.**

Janeiro - Março
2026

GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO

Otaviano Pivetta - Governador

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Basílio Bezerra Guimarães dos Santos - Presidente

Cleberson Antônio Sávio Gomes - Membro

Sandro Luís Brandão Campos - Membro

Rogério Luiz Gallo - Membro

Fábio Fernandes Pimenta - Membro

EMPRESA MATO-GROSSENSE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Cleberson Antônio Sávio Gomes - Diretor Presidente

César Fernando Berriel Vidotto - Diretor Administrativo

Sócrates Farias de Barros - Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação

Paulo Márcio Pinheiro Macedo - Diretor de Relacionamento com Cliente

EQUIPE TÉCNICA

Maraporacayama Cardoso Reis - Assistente de Ouvidoria

Gabrielle Cristiny Silva de Arruda - Auxiliar Administrativa

Shirley Maria de Castro - Técnica Administrativa

FONTE DA INFORMAÇÃO

Sistema de Ouvidoria Fale Cidadão

APROVAÇÃO

Diretor Presidente

Relatório Trimestral de Ouvidoria – 2026

Ações/Resultados – 01 de Janeiro de 2026 a 31 de Março de 2026

Cuiabá/MT, 06 de Abril de 2026.

Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação.

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO.....	3
3. EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL.....	3
4. PANORAMA DAS MANIFESTAÇÕES.....	4
4.1.MENSAGENS RECEBIDAS POR ANO.....	4
4.2. MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS.....	5
4.3. MEIO DE ENTRADA.....	6
4.4. PERFIL DO USUÁRIO - ORIGEM.....	7
5. INDICADORES DE DESEMPENHO.....	8
5.1. TEMPO DE RESPOSTA.....	8
5.2. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO.....	9
5.3. RESOLUTIVIDADE.....	10
5.4. COMPARATIVO.....	11
6. ANÁLISE GERENCIAL.....	12
6.1. ASSUNTOS RECORRENTES.....	12
6.2. APLICATIVO MT CIDADÃO.....	13
7. CONCLUSÃO.....	14

1. APRESENTAÇÃO

Em conformidade ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como ao artigo 39 da Instrução Normativa nº 0001/2026/CGE-MT, a Ouvidoria e Transparência da Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação – MTI apresenta o Relatório Temático, elaborado a partir dos resultados das manifestações tratadas no 1º trimestre de 2026.

2. REDE DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO

As atividades de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso são organizadas em rede, por meio da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo. Nos termos das Leis Complementares nº 162/2004 e nº 550/2014, a Controladoria Geral do Estado – CGE exerce a função de órgão central do sistema.

As ouvidorias setoriais, especializadas e aquelas submetidas a processo eletivo vinculam-se operacionalmente à CGE, que exerce essa macrofunção por meio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência – SAOGT.

O sistema informatizado Fale Cidadão constitui o único canal para registro de manifestações no âmbito do Poder Executivo Estadual. Por meio dele, os cidadãos registram suas demandas.

Cada ouvidoria setorial possui acesso restrito à sua respectiva caixa no sistema, sendo responsável pelo tratamento, acompanhamento e resposta às manifestações recebidas.

A Ouvidoria e Transparência da MTI integra essa rede, contribuindo para a integração institucional, a padronização de procedimentos e a efetividade do atendimento ao cidadão.

3. EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL

A Ouvidoria e Transparência é composta por equipe técnica formada por Assistente de Ouvidoria, Auxiliar Administrativa e servidor(a) ocupante do cargo de Técnico-Administrativo.

A unidade atua de forma integrada, distribuindo atribuições entre atividades de análise, tratamento das manifestações, monitoramento de prazos, consolidação de dados e apoio administrativo, assegurando regularidade, continuidade e qualidade no atendimento ao cidadão.

4. PANORAMA DAS MANIFESTAÇÕES

4.1.MENSAGENS RECEBIDAS POR ANO

Durante o período de Janeiro a Março de 2026, a caixa de mensagens da Ouvidoria Setorial da MTI registrou um total de 40 mensagens.

O gráfico a seguir ilustra a evolução do volume de demandas recebidas ao longo dos anos. Para fins de comparação, foi considerado o mesmo período (Janeiro a Março) em cada exercício, de 2020 a 2026. Destaca-se o ano de 2021, com o maior volume registrado: 100 demandas, em contraste com as 11 de 2020.

Em relação a 2025, observa-se redução no número de manifestações recebidas no trimestre.

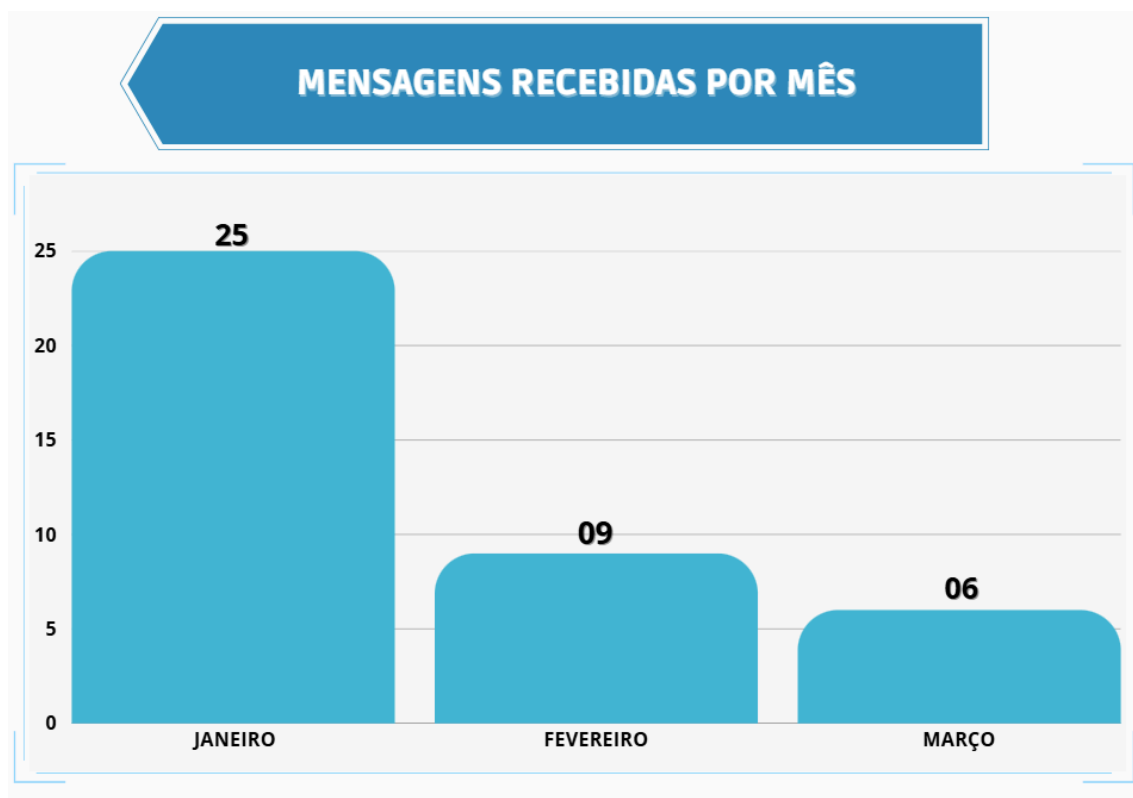
FIGURA 1: COMPARATIVO DE MENSAGENS RECEBIDAS 2020 a 2026



4.2. MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

No período analisado, observa-se maior concentração de manifestações no mês de janeiro, com redução nos meses subsequentes, indicando comportamento de demanda decrescente ao longo do trimestre.

FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

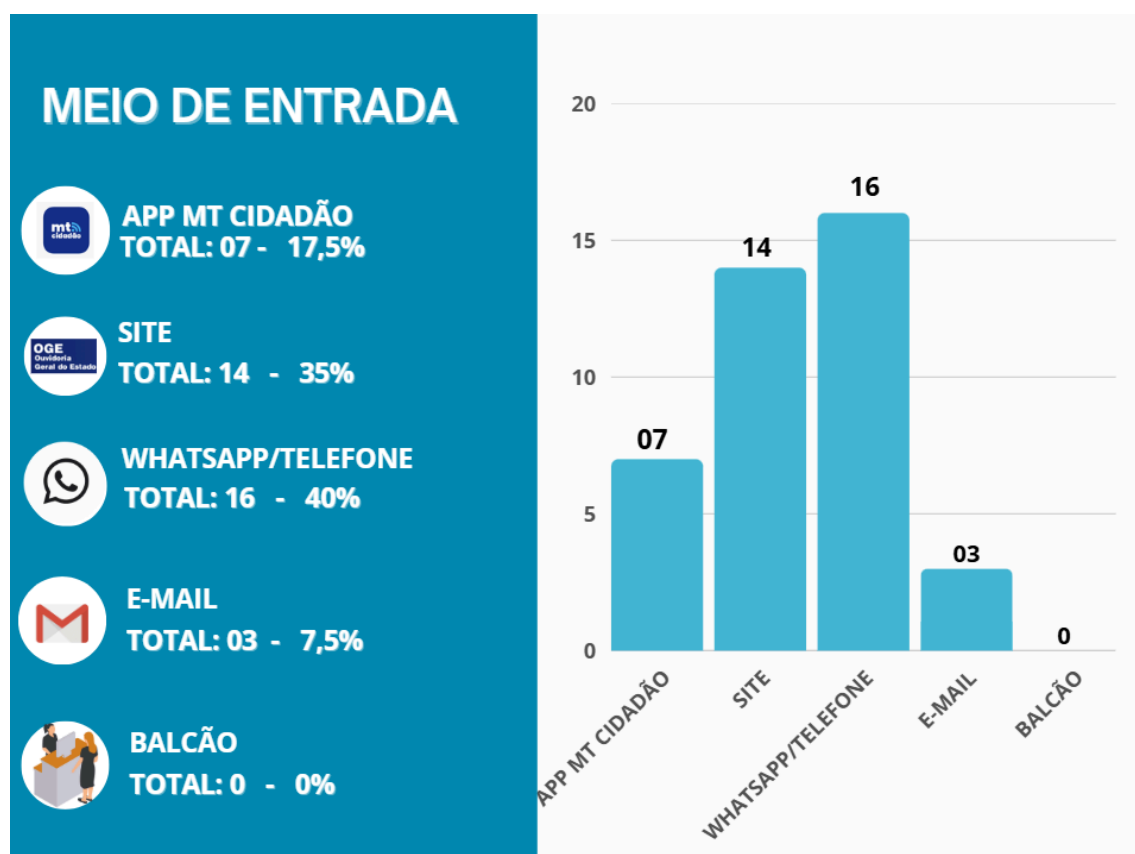


4.3. MEIO DE ENTRADA

A Ouvidoria opera por meio do sistema Fale Cidadão. Este sistema pode ser acessado pelo Site da Ouvidoria Geral de Mato Grosso ou pelo APP MT Cidadão. Todas as manifestações são cadastradas no Fale Cidadão, diretamente pelo usuário ou pela equipe de Ouvidoria caso a manifestação chegue por outros meios como: telefone, WhatsApp, carta, atendimento presencial.

No decorrer do trimestre, o principal canal de contato foi o atendimento via telefone/WhatsApp, seguido pelo acesso via site, evidenciando a preferência dos usuários por canais mais diretos e imediatos. A quantidade e o percentual de utilização de cada um desses meios estão apresentados na **Figura 3**.

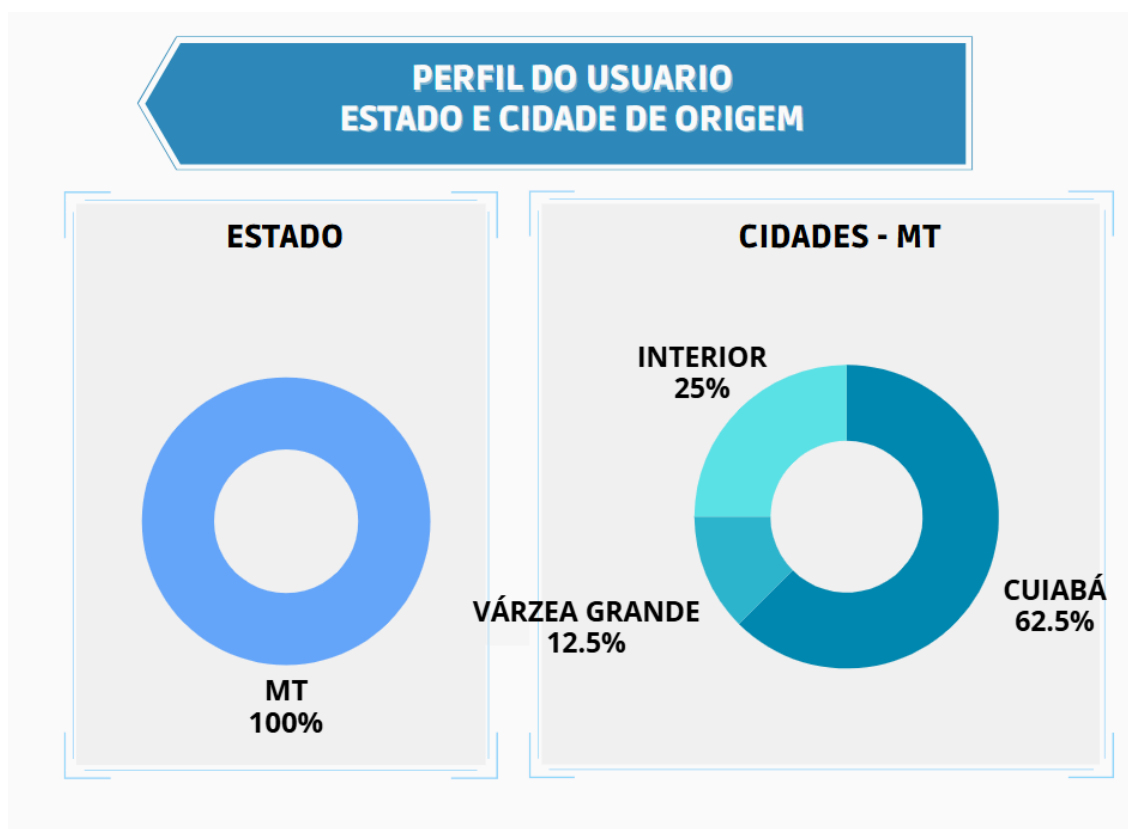
FIGURA 3: MEIO DE ENTRADA



4.4. PERFIL DO USUÁRIO - ORIGEM

Com relação aos usuários da Ouvidoria Setorial da MTI, **100% são do estado de Mato Grosso**. Dentro desse grupo, **62,5% são moradores da capital, Cuiabá**, enquanto **12,5% de Várzea Grande**. Adicionalmente, **25% dos usuários são do interior do estado**. Esses dados estão detalhados nas **Figuras 4**.

FIGURA 4: MENSAGENS POR UF E CIDADE:



5. INDICADORES DE DESEMPENHO

5.1. TEMPO DE RESPOSTA

Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 estabelece em 30 dias - prorrogáveis por mais 30 dias - o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos.

FIGURA 05: PRAZO DE RESPOSTA



Considerando os prazos estabelecidos em legislação, **100% das manifestações concluídas foram respondidas dentro do prazo legal de até 60 dias.**

O tempo médio de conclusão foi de 7,52 dias

5.2. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

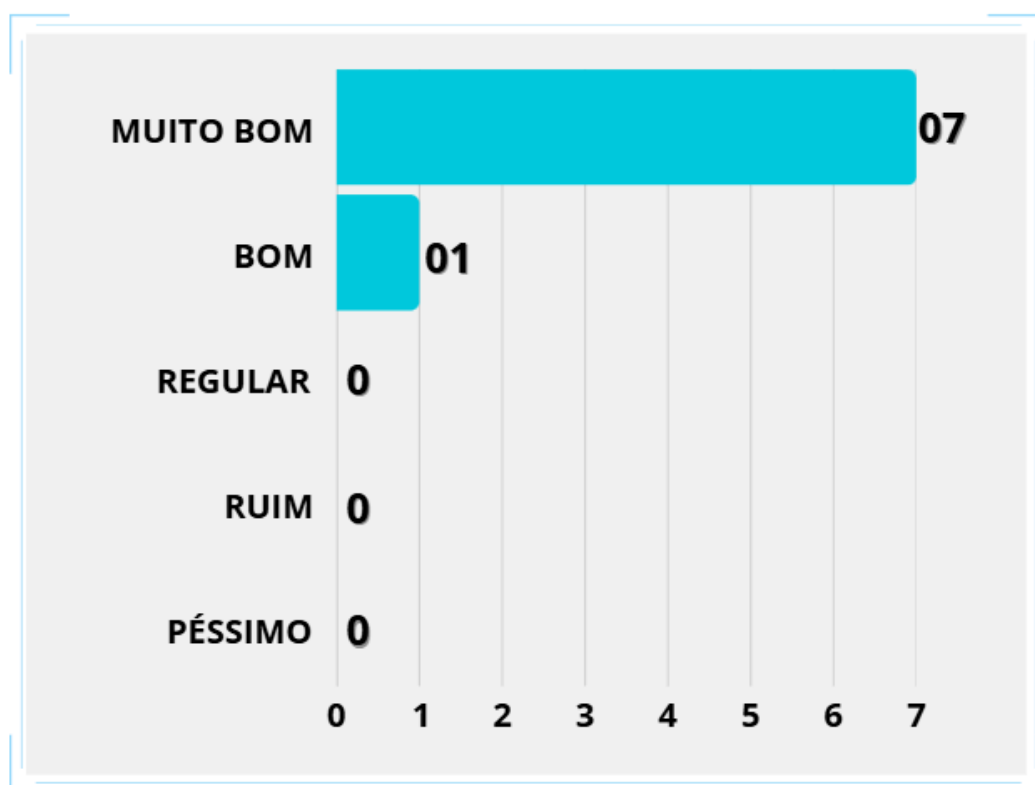
Os manifestantes podem avaliar a Ouvidoria quanto à satisfação e à resolução das demandas. Devido à baixa adesão à avaliação do Sistema Fale Cidadão e ao alto volume de atendimentos via WhatsApp, foi adotado o Google Forms como alternativa de avaliação. Este relatório consolida dados de ambas as plataformas.

Apesar do envio ativo do formulário ao fim de cada atendimento, a adesão à avaliação permanece baixa, comportamento comum em pesquisas voluntárias de satisfação. Entre os que responderam, 100% das avaliações foram classificadas como positivas, nas categorias "Muito Bom" e "Bom".

FIGURA 06: AVALIAÇÃO



**Como você considera o atendimento prestado
pela Ouvidoria da MTI ?**



5.3. RESOLUTIVIDADE

Quanto à resolução, os 8 usuários que responderam à avaliação indicaram que suas demandas foram totalmente resolvidas, refletindo percepção positiva quanto à efetividade do atendimento prestado.

FIGURA 07: AVALIAÇÃO



5.4. COMPARATIVO

A análise comparativa entre os dois períodos indica manutenção do padrão de qualidade no atendimento. As avaliações positivas se mantiveram em 100% nos dois trimestres e a resolutividade apresentou melhora, passando de 96,3% em 2025 para 100% em 2026. Vale destacar que as amostras foram significativamente diferentes — 27 avaliações em 2025 e 8 em 2026 — devendo os resultados ser interpretados com essa ressalva.

FIGURA 08: COMPARATIVO

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO — COMPARATIVO		
Indicador	1T 2025	1T 2026
Avaliações positivas	100%	100%
Resolutividade	96,3%	100% ▲ 3,7 p.p.

Base: 27 avaliações em 2025

Base: 8 avaliações em 2026

6. ANÁLISE GERENCIAL

6.1. ASSUNTOS RECORRENTES

A maioria das manifestações recebidas está relacionada ao aplicativo MT Cidadão, correspondendo a 85% do total, o que demonstra que o aplicativo concentra a maior parte das demandas dos usuários.

FIGURA 08: ASSUNTOS RECORRENTES

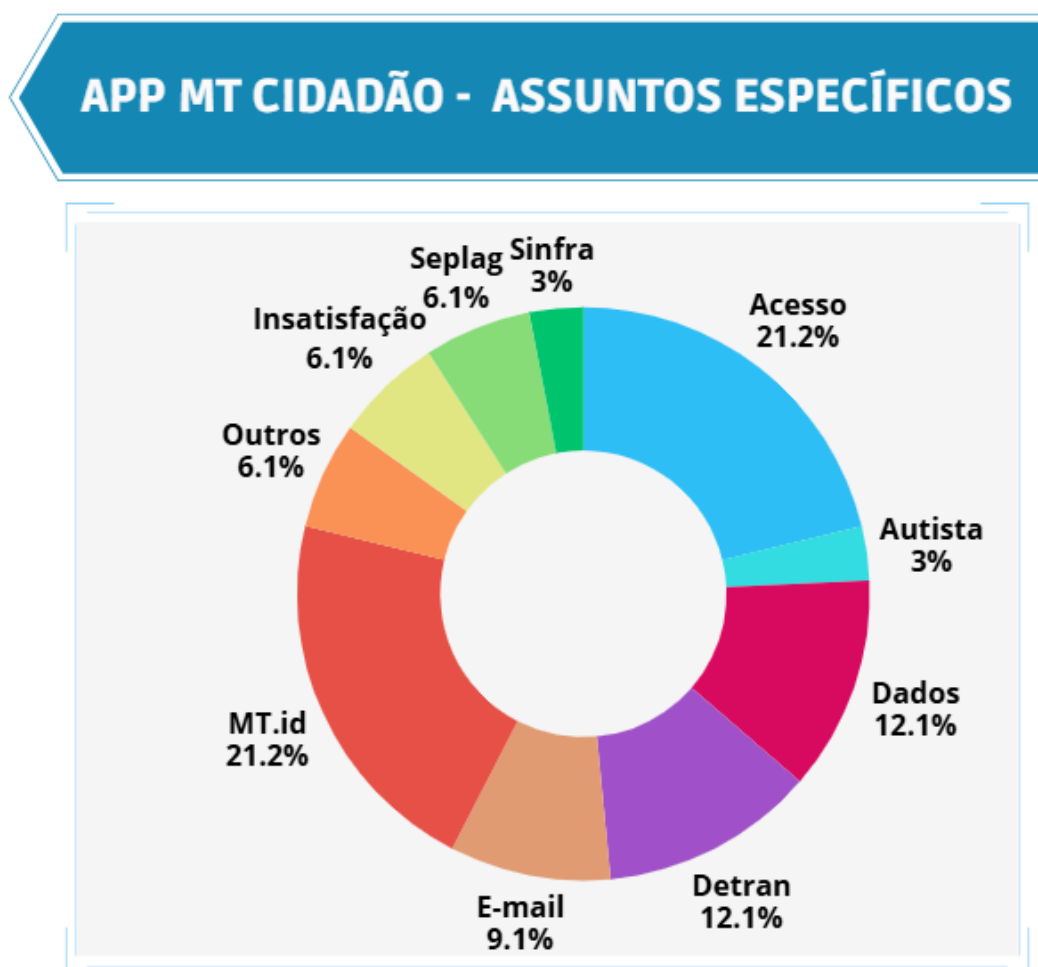


6.2. APLICATIVO MT CIDADÃO

No trimestre, a Ouvidoria recebeu 34 manifestações relacionadas ao aplicativo MT Cidadão. Desse total, uma manifestação foi identificada em duplicidade, sendo consideradas 33 para fins de análise. Das 33 manifestações, 10 (30,3%) estavam associadas a dificuldades no momento inicial de uso, envolvendo problemas de acesso e atualização de e-mail cadastrado.

As demais manifestações estiveram relacionadas à utilização de serviços específicos e outros temas, distribuídas entre áreas como MT.id, Detran, Dados, Sinfra e Seplag, além de registros sobre carteirinha de autista, insatisfações gerais e outros assuntos referentes ao aplicativo.

FIGURA 09: APP MT CIDADÃO



7. CONCLUSÃO

No 1º trimestre de 2026, a Ouvidoria e Transparência da MTI demonstrou desempenho eficiente no tratamento das manifestações, com cumprimento integral dos prazos legais e tempo médio de resposta de 7,52 dias.

A maioria das demandas esteve concentrada no APP MT Cidadão, especialmente em questões de acesso e autenticação, evidenciando a necessidade de acompanhamento contínuo da experiência do usuário.

A satisfação dos usuários foi positiva em 100% das avaliações recebidas. Embora a adesão aos instrumentos de avaliação ainda seja baixa, os resultados disponíveis indicam boa percepção quanto à qualidade do atendimento e à resolução das demandas.

Os resultados reforçam o papel estratégico da Ouvidoria como ferramenta de monitoramento, escuta ativa e melhoria contínua dos serviços públicos digitais.

Recomenda-se instituir rotina e fluxo formal de envio das manifestações recorrentes à área técnica responsável, para subsidiar a avaliação e o aprimoramento dos serviços.

À apreciação superior.

Cuiabá, 20 de Abril de 2026.

Maraporacayama Cardoso Reis
Ouvidora Setorial

Cleber Antonio Sávio Gomes
Diretor Presidente