

Relatório de Ouvidoria

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

Abril - Junho
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

Ricardo Roberto de Almeida Capistrano - 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 Abril de 2026 a 30 de Junho de 2026

Cuiabá/MT, 20 de Julho 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.

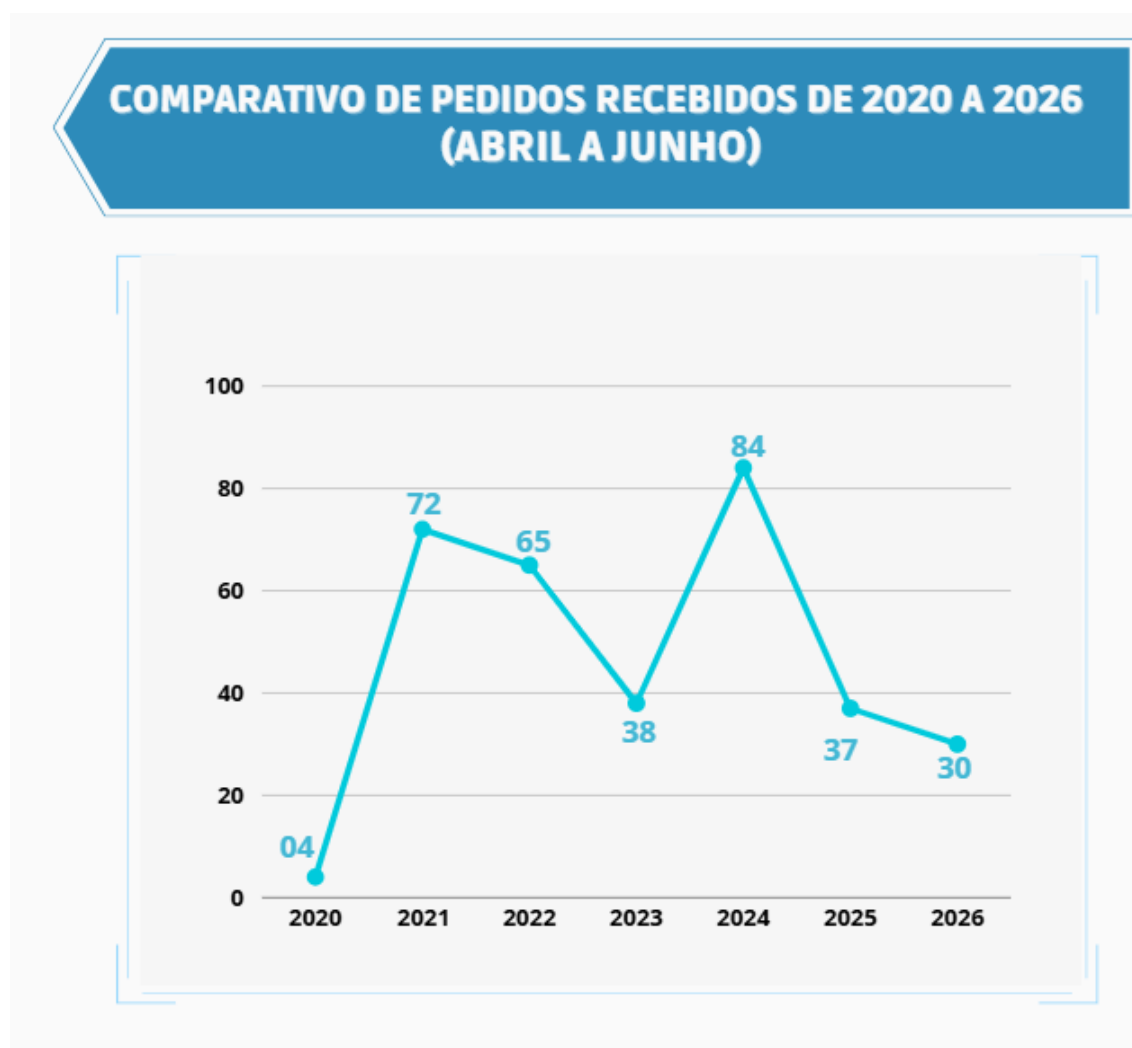
4. PANORAMA DAS MANIFESTAÇÕES

4.1. MENSAGENS RECEBIDAS POR ANO

Durante o período de Abril a Junho de 2026, a caixa de mensagens da Ouvidoria Setorial da MTI registrou um total de 30 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 (Abril a Junho) em cada exercício, de 2020 a 2026. Destaca-se o ano de 2024, com o maior volume registrado: 84 demandas, em contraste com as 04 manifestações de 2020.

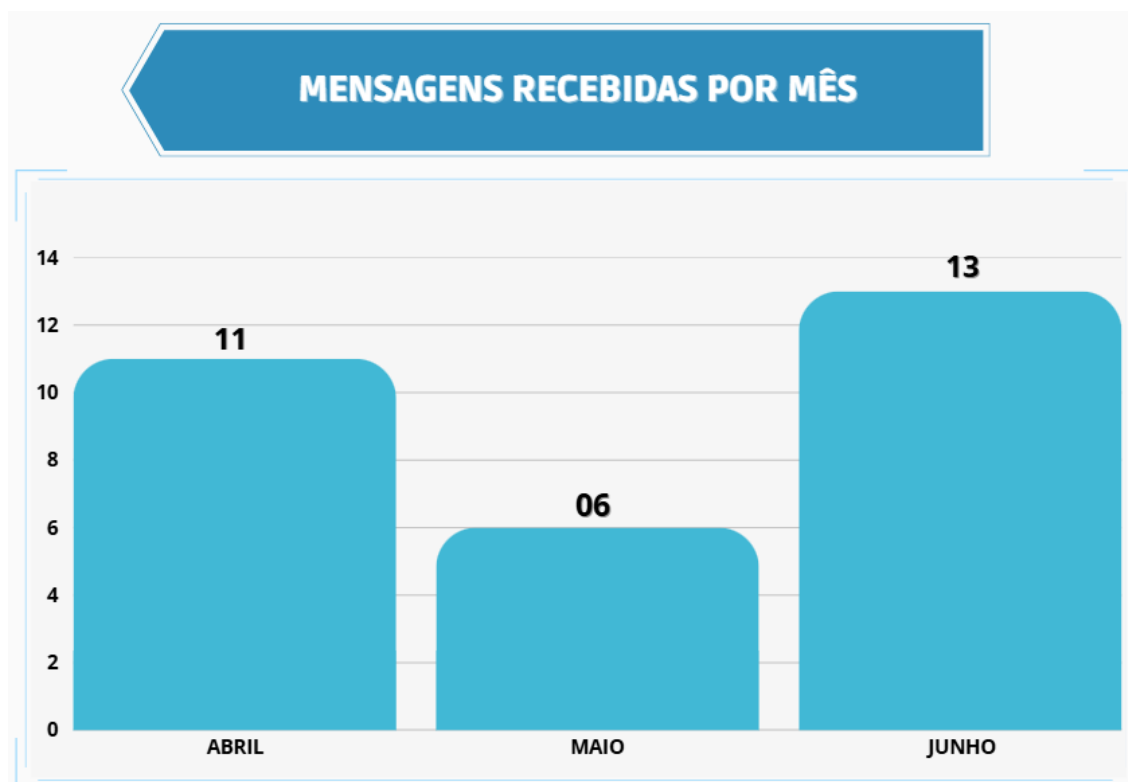
FIGURA 1: COMPARATIVO DE MENSAGENS RECEBIDAS 2020 a 2026



4.2. MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

No período analisado, observa-se menor concentração de manifestações no mês de maio, com maior volume nos outros meses, indicando comportamento de demanda oscilantes ao longo do trimestre.

FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

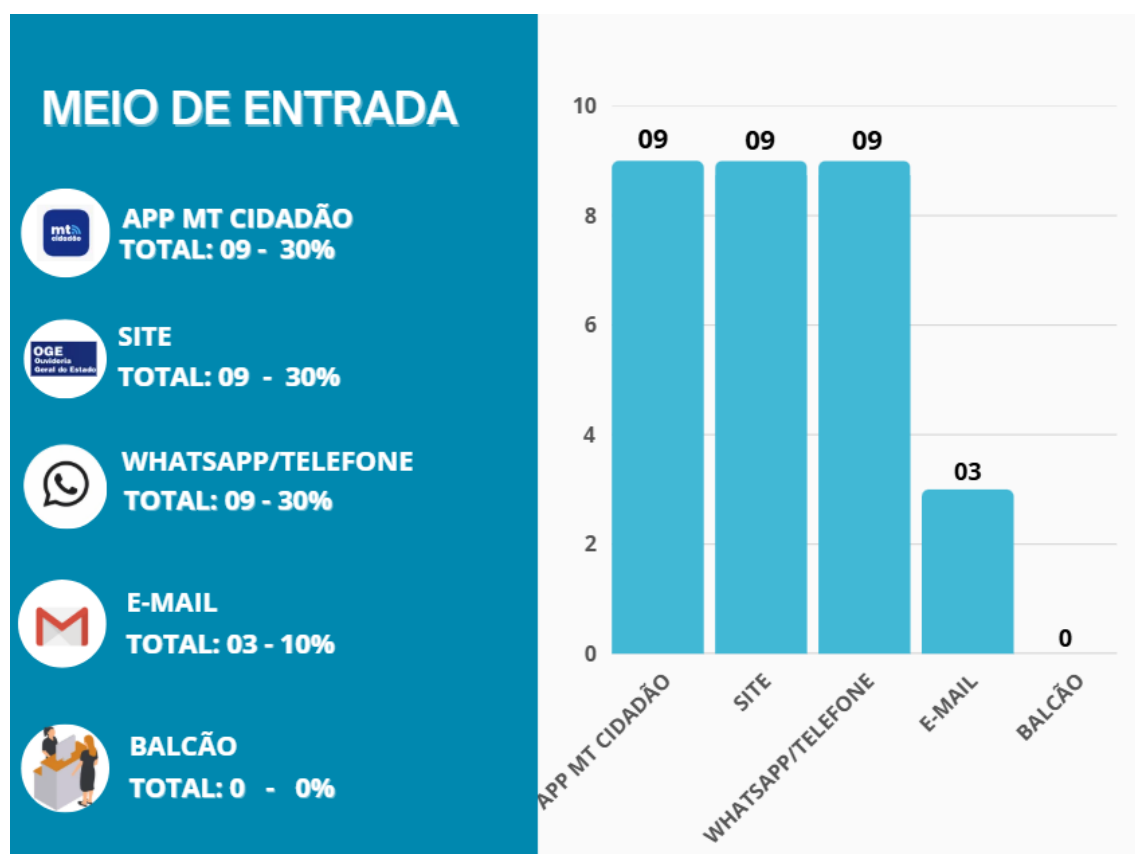


4.3. MEIO DE ENTRADA

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, os principais canais de contato foram o telefone/WhatsApp, o site e o aplicativo, que apresentaram o mesmo número de entradas, evidenciando que os usuários utilizam de forma equilibrada esses meios de atendimento. A quantidade e o percentual de utilização de cada um desses canais estão presentes na **Figura 3**.

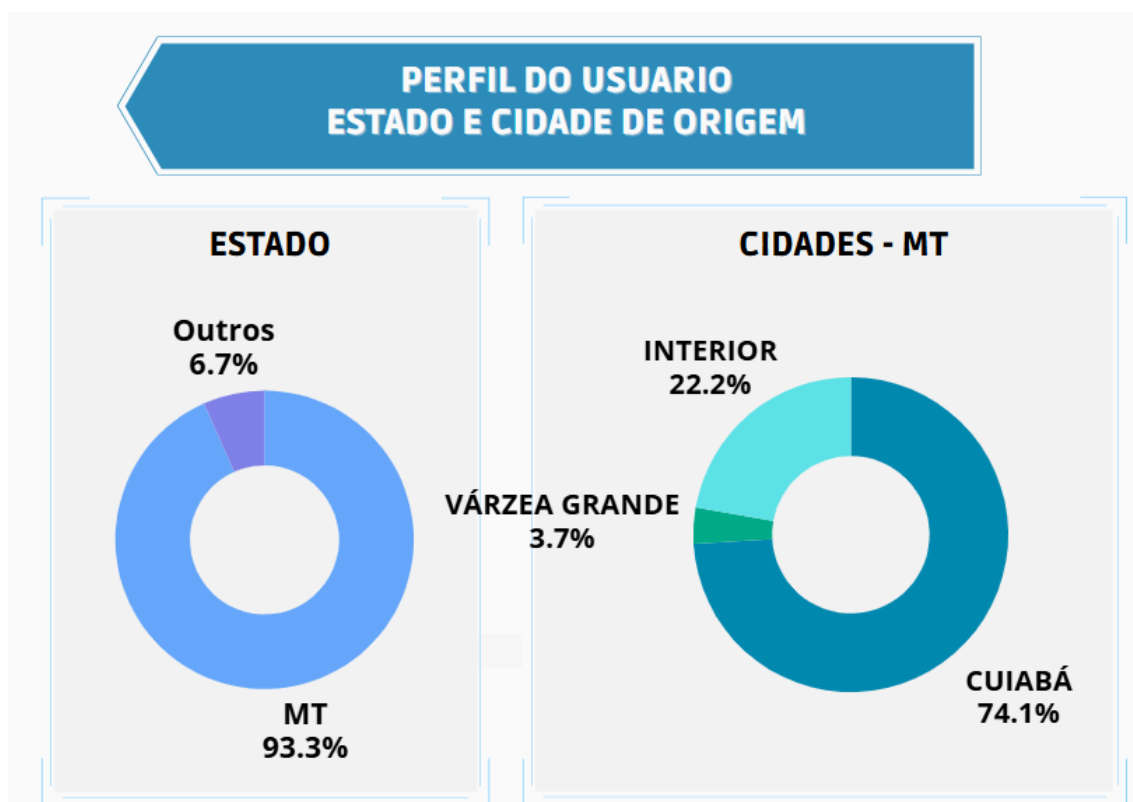
FIGURA 3: MEIO DE ENTRADA



4.4. PERFIL DO USUÁRIO - ORIGEM

Com relação aos usuários da Ouvidoria Setorial da MTI, **93,3% são do estado de Mato Grosso e 6,7% usuários de outros estados**. Dentro do grupo de Mato Grosso, **69% são moradores da capital, Cuiabá, enquanto 3,4% de Várzea Grande**. Adicionalmente, **20% dos usuários são do interior do estado**. Esses dados estão detalhados nas **Figuras 4**.

FIGURA 4: MENSAGENS POR UF E CIDADE:

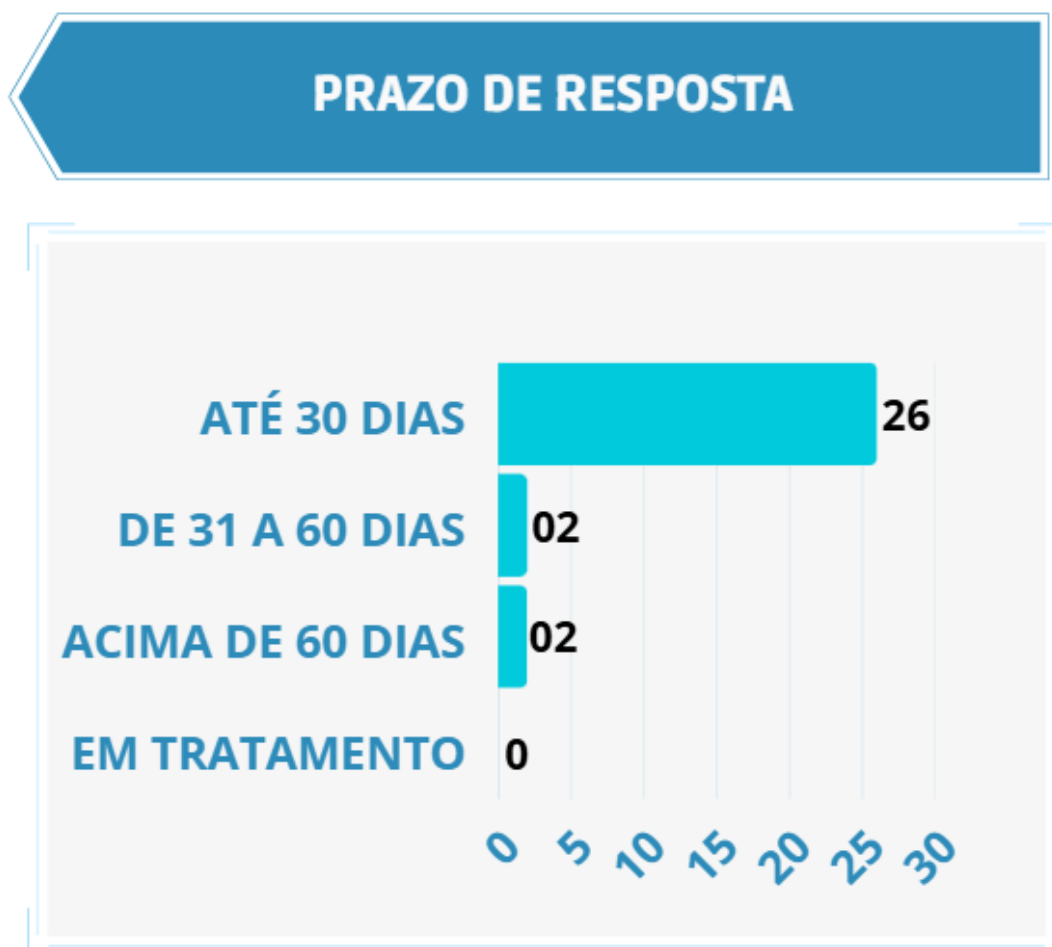


5. INDICADORES DE DESEMPENHO

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, **93,33% das manifestações concluídas foram respondidas dentro do prazo legal de até 60 dias.**

O tempo médio de conclusão foi de 13,3 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".

FIGURA 06: AVALIAÇÃO



5.3. RESOLUTIVIDADE

Quanto à resolução, os 2 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 a manutenção do padrão de qualidade no atendimento. As avaliações positivas permaneceram em 100% nos dois trimestres, enquanto a resolutividade apresentou melhora, passando de 85,71% em 2025 para 100% em 2026. Ressalta-se que os resultados têm como base 7 avaliações em 2025 e 2 em 2026, devendo a comparação ser interpretada considerando a diferença no número de avaliações.

FIGURA 08: COMPARATIVO

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO — COMPARATIVO		
Indicador	2º TRIMESTRE 2025	2º TRIMESTRE 2026
 Avaliações positivas	100% (7 avaliações)	100% (2 avaliações)
 Resolutividade	85,71% (7 avaliações)	100% (2 avaliações) ▲ 14,29 p.p.
 Base: 7 avaliações em 2º trimestre de 2025  Base: 2 avaliações em 2º trimestre de 2026		

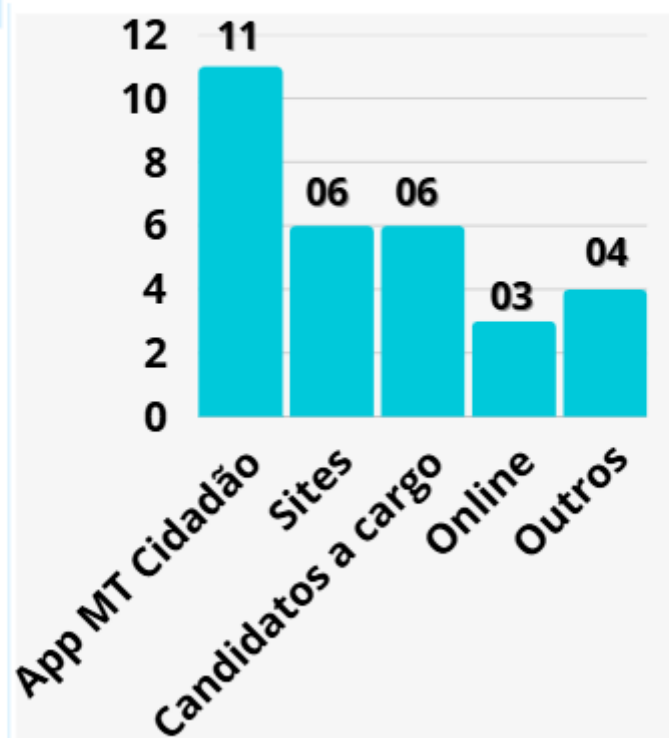
6. ANÁLISE GERENCIAL

6.1. ASSUNTOS RECORRENTES

A maioria das manifestações recebidas está relacionada ao aplicativo MT Cidadão, correspondendo a 36,66% do total, o que demonstra que o aplicativo concentra a maior parte das demandas dos usuários.

FIGURA 08: ASSUNTOS RECORRENTES

ASSUNTOS RECORRENTES

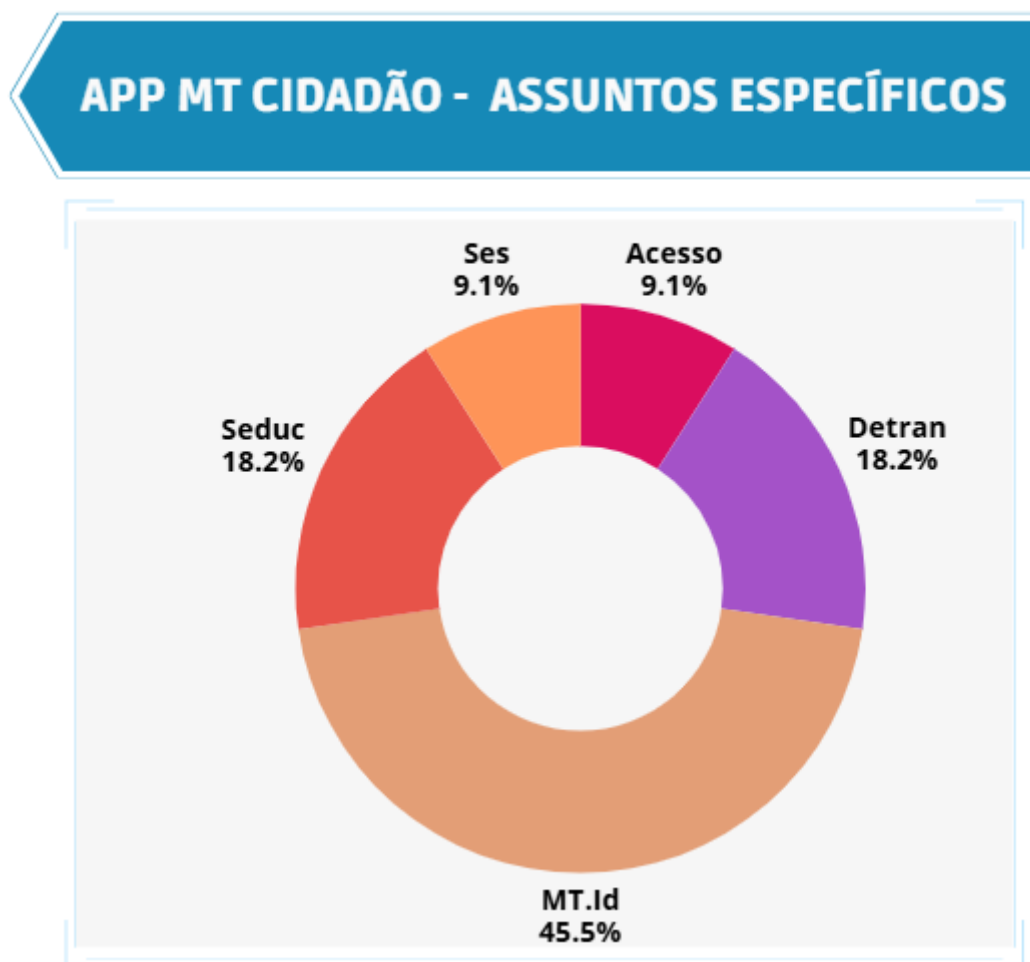


6.2. APLICATIVO MT CIDADÃO

No trimestre, a Ouvidoria recebeu 11 manifestações relacionadas ao aplicativo MT Cidadão.

Desse total, 5 manifestações (45,5%) estavam relacionadas ao MT.Id. As demais manifestações envolveram serviços e assuntos diversos, relacionados a órgãos como Detran, SES, Seduc.

FIGURA 09: APP MT CIDADÃO



7. CONCLUSÃO

No 2º trimestre de 2026, a Ouvidoria e Transparência da MTI registrou 30 manifestações, tratadas com tempo médio de conclusão de 13,3 dias e com 93,33% das respostas dentro do prazo legal de até 60 dias estabelecido pela Lei nº 13.460/2017.

O panorama das manifestações mostra distribuição equilibrada entre os canais de entrada — telefone/WhatsApp, site e aplicativo — e forte concentração de usuários no estado de Mato Grosso (93,3%), com predominância da capital (69%).

Em relação aos assuntos, o aplicativo MT Cidadão foi o assunto mais recorrente do trimestre, respondendo por 36,66% do total de demandas; dentro desse recorte, 45,5% das manifestações estavam relacionadas ao MT.Id, e as demais envolveram serviços vinculados a órgãos como Detran, SES e Seduc.

Quanto à percepção do usuário, 100% das avaliações recebidas foram classificadas como "Muito Bom" e a resolutividade também alcançou 100%, com melhora em relação aos 85,71% do mesmo período de 2025. Ressalva-se, contudo, que os resultados de 2026 têm por base apenas 2 avaliações, contra 7 em 2025, o que recomenda cautela na leitura comparativa e reforça a necessidade de ampliar a adesão aos instrumentos de avaliação.

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

Diante do panorama observado, recomenda-se:

- a) Manifestações relacionadas ao aplicativo MT Cidadão**, em especial aquelas vinculadas ao MT.Id, deverão ser encaminhadas à área técnica responsável pelo produto, para análise das causas recorrentes e adoção de medidas de melhoria da experiência do usuário;
- b) Manifestações recorrentes relativas a informações sobre domínios de sites** deverão ser encaminhadas à Diretoria de Relacionamento com Cliente, para tratamento adequado da demanda e alinhamento das orientações prestadas aos clientes.

À apreciação superior.

Cuiabá, 11 de Agosto de 2026.

Maraporacayama Cardoso Reis
Ouvidora Setorial

Cleberon Antonio Sávio Gomes
Diretor Presidente