



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

Relatório de Ouvidoria 0005/2024

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
INTERESSADO:	PAULO FARIAS - SECRETÁRIO CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO
ASSUNTO:	ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO ENTRE 01 DE ABRIL E 30 DE JUNHO DE 2024.

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO - SISTEMA FALE CIDADÃO - LEI 12.527/2011 - LEI 13.460/2017 - 2º TRIMESTRE DE 2024.

Cuiabá - MT
Agosto/2024



1 ATENDIMENTOS

PERÍODO: 01 de abril a 30 de junho



5.695 TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

38 OUVIDORIAS
SETORIAIS
ENVOLVIDAS

4.390 CIDADÃOS ATENDIDOS
(3.752 IDENTIFICADOS
E 1.090 ANÔNIMOS)

652
MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

201
OUTRAS ESFERAS
DE PODER

4.414
RESPONDIDAS

98%
DENTRO DO PRAZO

2%
FORA DO PRAZO

9 DIAS
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

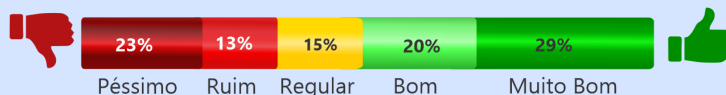
428
EM TRATAMENTO

72%
DENTRO DO PRAZO

28%
FORA DO PRAZO

4.842
MANIFESTAÇÕES
VÁLIDAS

AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA



SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?

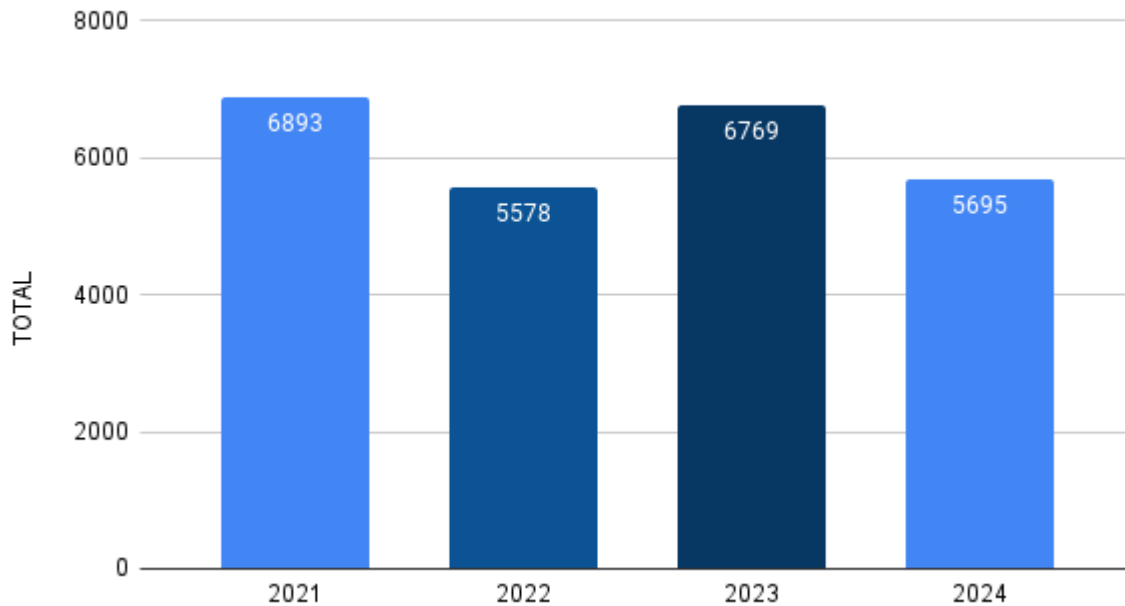


TOTAL DE AVALIAÇÕES: 628

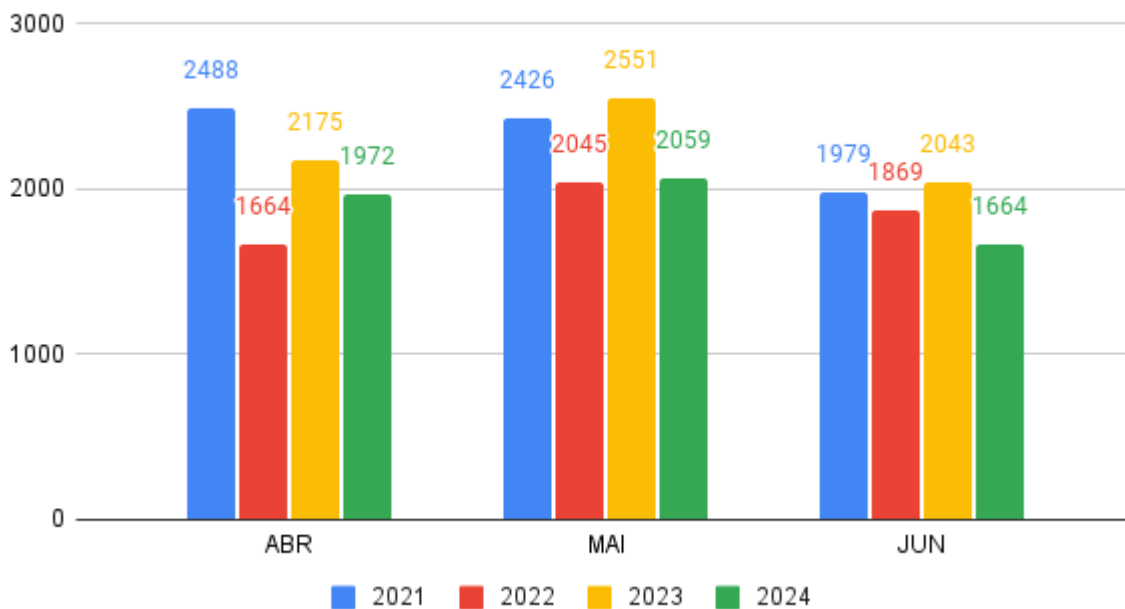
DETALHAMENTO DAS MENSAGENS:



Manifestações Recebidas 2º trimestre - 2021 a 2024

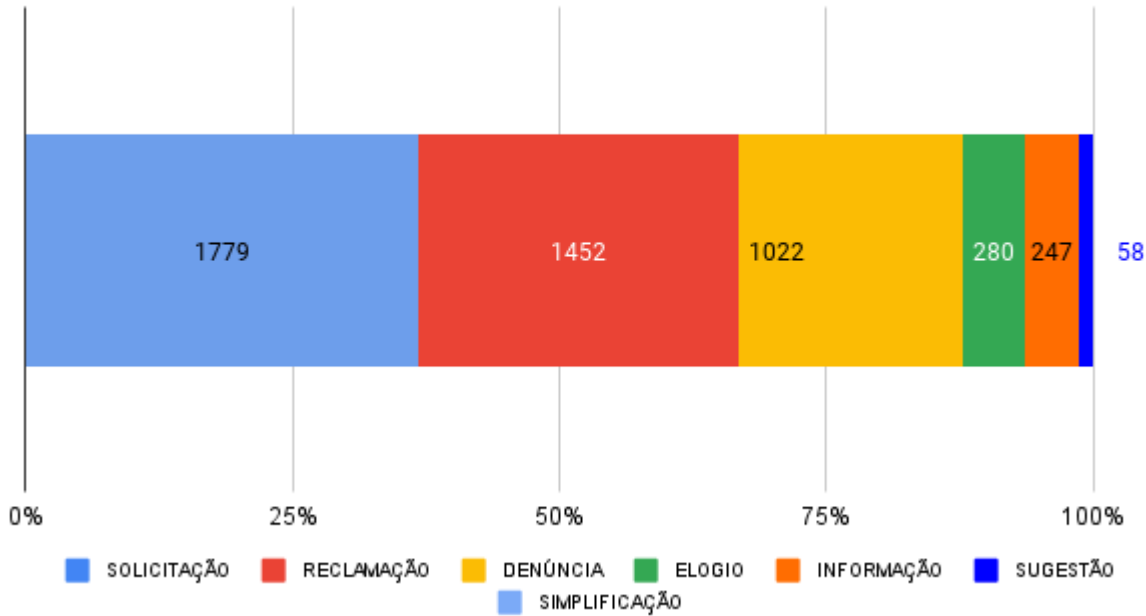


Manifestações Recebidas 2º Trimestre por Mês - 2021 a 2024

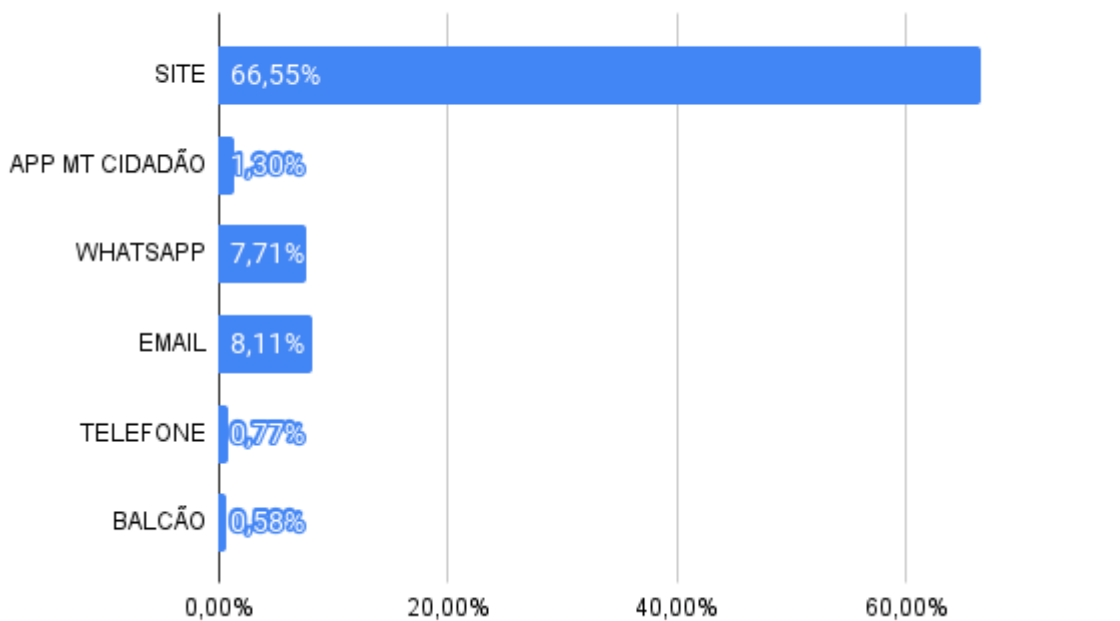




Manifestações Válidas - Por Natureza

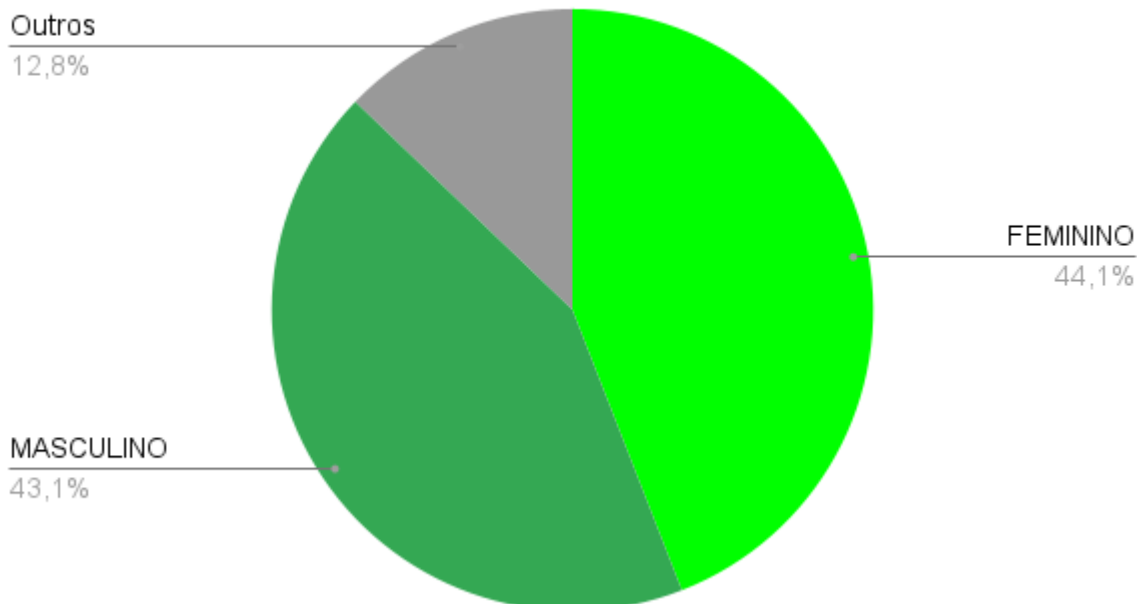


Manifestações Válidas - Por Meio de Entrada

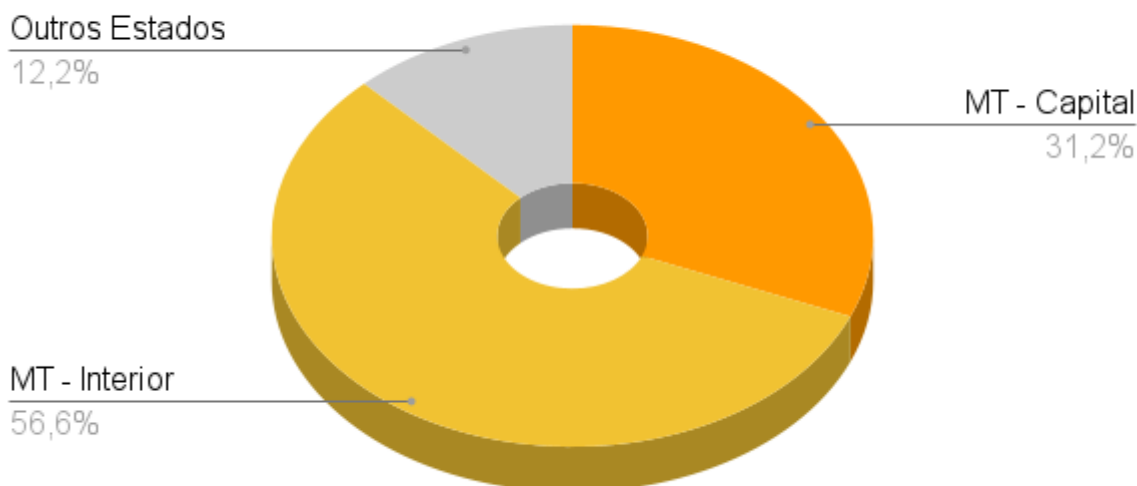




Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - Gênero



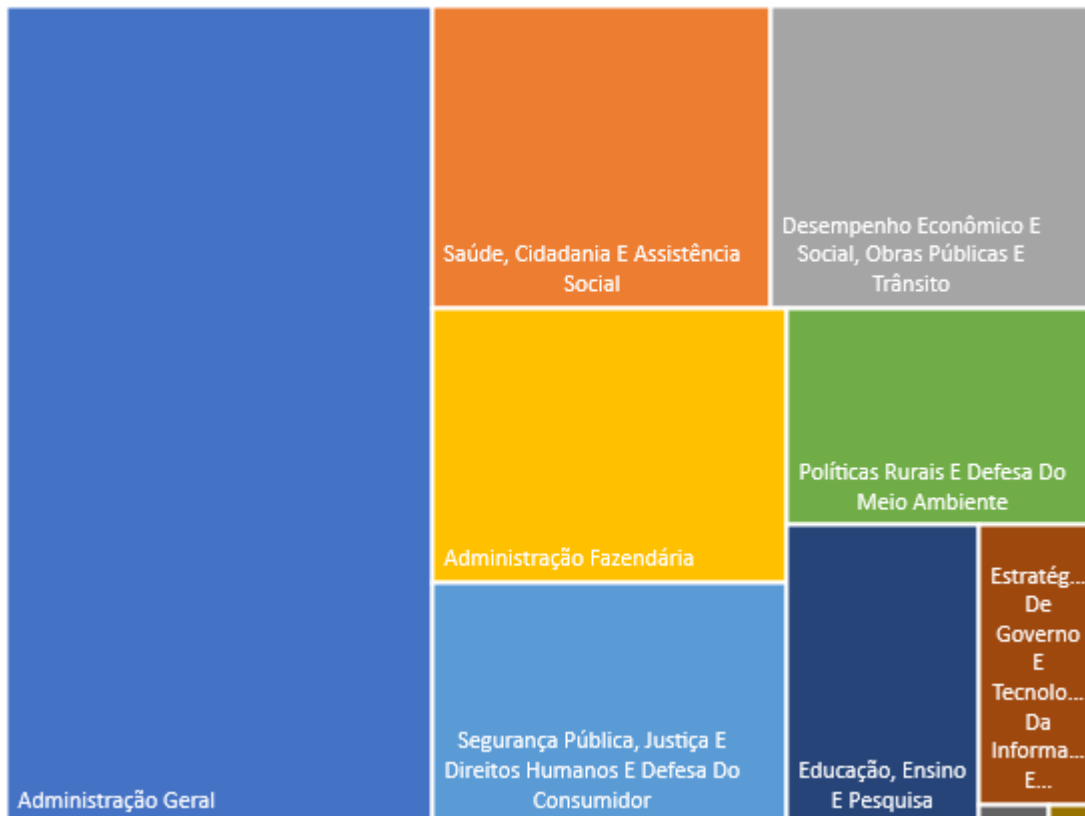
Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - Cidade e Estado





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

Mensagens Válidas por Área Governamental

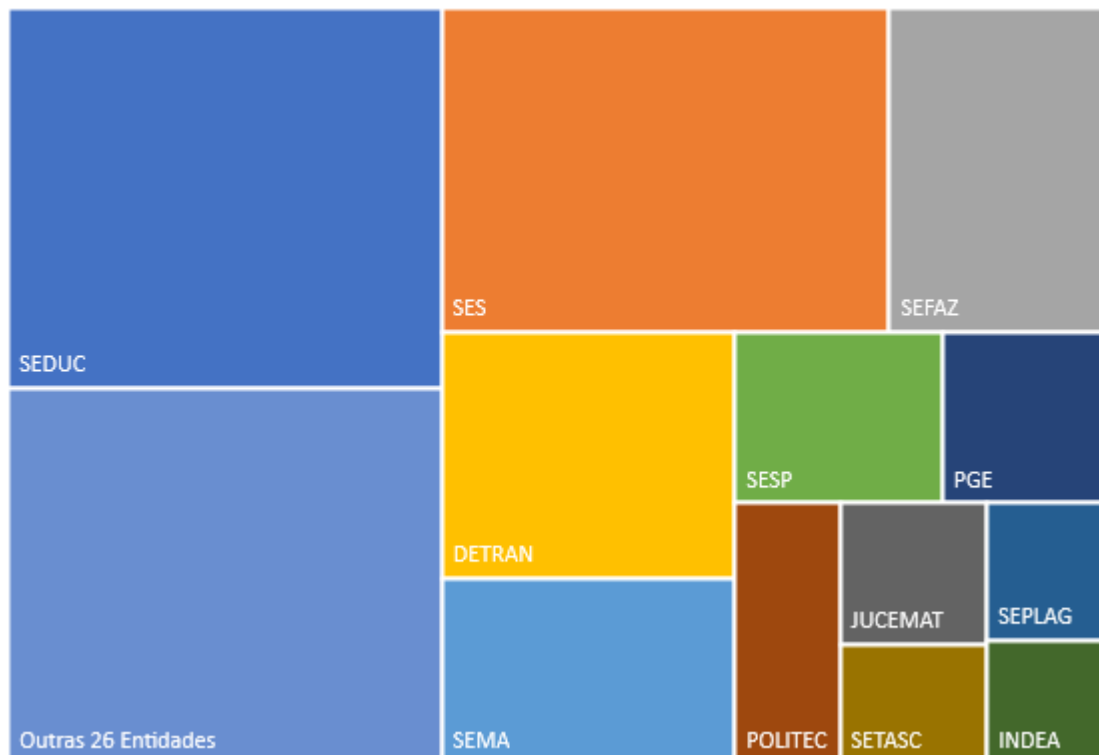


ÁREA GOVERNAMENTAL	QT	%
Administração Geral	1887	39%
Saúde, Cidadania E Assistência Social	554	11%
Desempenho Econômico E Social, Obras Públicas E Trânsito	538	11%
Administração Fazendária	528	11%
Segurança Pública, Justiça E Direitos Humanos E Defesa Do Consumidor	465	10%
Políticas Rurais E Defesa Do Meio Ambiente	367	8%
Educação, Ensino E Pesquisa	310	6%
Estratégias De Governo E Tecnologia Da Informação E Auditoria	181	4%
Cultura, Lazer, Esporte E Turismo	7	0%
Assuntos Diversos	5	0%
Total Geral	4842	100%



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

Mensagens Válidas por Entidade



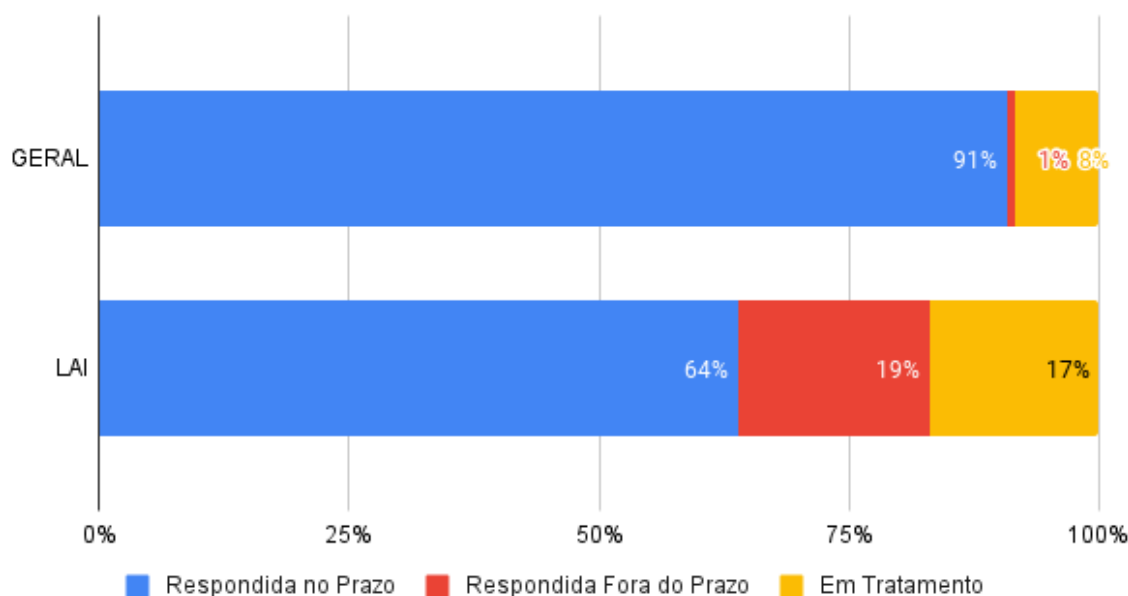
ENTIDADE	QT	%	
Secretaria de Estado de Educação	958	20%	80%
Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso	843	17%	
Secretaria de Estado de Fazenda	420	9%	
Departamento Estadual de Trânsito	418	9%	
Secretaria de Estado do Meio Ambiente	315	7%	
Secretaria de Estado de Segurança Pública	206	4%	
Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso	168	3%	
Perícia Oficial e Identificação Técnica	158	3%	
Junta Comercial do Estado de Mato Grosso	120	2%	
Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania	102	2%	
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	100	2%	
Instituto de Defesa Agropecuária do Estado de Mato Grosso	89	2%	
Polícia Judiciária Civil	79	2%	
Sec. Adjunta de Defesa do Consumidor	75	2%	
Empresa Matogrossense de Tecnologia e Informação do Estado de Mato Grosso	72	1%	



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

ENTIDADE	QT	%
SESP - Sistema Penitenciário	71	1%
Mato Grosso Previdência	70	1%
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística	63	1%
Universidade Estadual de Mato Grosso	60	1%
Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso	55	1%
Polícia Militar do Estado de Mato Grosso	55	1%
Instituto de Terras do Estado de Mato Grosso	51	1%
Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MT.	47	1%
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	44	1%
Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos	39	1%
Ouvidoria Geral de Polícia de Mato Grosso	25	1%
Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Regularização fundiária	22	0%
Instituto de Metrologia e Qualidade de MT.	17	0%
Casa Civil	16	0%
Mato Grosso Saúde	16	0%
Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer	16	0%
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	13	0%
Empresa Mato-grossense de Pesquisa, Assistência e Extensão Rural - EMPAER	12	0%
SESP - Sistema Socioeducativo	11	0%
Companhia Matogrossense de Mineração	6	0%
Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S.A	4	0%
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Mato Grosso	4	0%
Fundação Nova Chance	2	0%
Total Geral	4842	100%

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta





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

ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA - POR ENTIDADE					
ENTIDADE	GERAL	LAI	ENTIDADE	GERAL	LAI
SEDUC	94%	56%	CGE	90%	100%
SES	86%	38%	PM	100%	-
SEFAZ	100%	67%	INTERMAT	100%	100%
DETRAN	100%	100%	BOMBEIROS	100%	-
SEMA	93%	40%	SECITECI	9%	0%
SESP	96%	80%	AGER	100%	50%
PGE	100%	60%	OUVIDORIA DE POLÍCIA	32%	-
POLITEC	100%	50%	SEAF	5%	0%
JUCEMAT	99%	-	IPEM	100%	-
SETASC	99%	50%	CASA CIVIL	79%	0%
SEPLAG	83%	46%	MT SAÚDE	94%	-
INDEA	83%	78%	SECEL	100%	75%
PJC	100%	-	SEDEC	100%	100%
PROCON	96%	25%	EMPAER	100%	100%
MTI	100%	100%	SESP - SOCIO	91%	-
SESP - SISPEN	8%	67%	METAMAT	100%	-
MT PREV	37%	50%	DESENVOLVE-MT	100%	-
SINFRA	96%	67%	FAPEMAT	0%	0%
UNEMAT	94%	-	FUNAC	0%	-
TOTAL GERAL				91%	64%

**Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta Geral = (Total de manifestações - exceto "informação"- respondidas em até 60 dias/total de manifestações - exceto "informação"- recebidas no período) x 100 / Índice de Cumprimento de Prazo de Resposta LAI = (Total de manifestações "informação" respondidas em até 30 dias/total de manifestações "informação" recebidas no período) x 100

Simplificação - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
HABILITAÇÃO	1	25%	DETRAN
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	1	25%	SES
VEÍCULOS	1	25%	DETRAN
VIGILÂNCIA E DEFESA SANITÁRIA ANIMAL	1	25%	INDEA
TOTAL	1	100%	



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

Elogio - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	250	89%	SES
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	29	10%	SES
TOTAL	279	99%	

Solicitação - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	210	12%	SES
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	172	10%	SEFAZ
VEÍCULOS	134	8%	DETRAN
DÍVIDA ATIVA	119	7%	PGE
HABILITAÇÃO	90	5%	DETRAN
IDENTIFICAÇÃO	86	5%	POLITEC
REGISTRO COMERCIAL	83	5%	JUCEMAT
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	77	4%	MTI
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	72	4%	DIVERSAS
OUTRAS RECEITAS	53	3%	SEFAZ
TOTAL	1096	62%	

Reclamação - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	160	11%	SEDUC
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	102	7%	SES
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	70	5%	SES
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	61	4%	MTI
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	58	4%	SEDUC
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	53	4%	SES
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	51	4%	SEFAZ
VEÍCULOS	49	3%	DETRAN
IDENTIFICAÇÃO	47	3%	POLITEC
EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	46	3%	SEDUC
TOTAL	697	48%	



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

Denúncia - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	395	39%	SEDUC
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	199	19%	SEMA
AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	67	7%	PJC
SISTEMA PENITENCIÁRIO	49	5%	SESP SISPEN
TRIBUTOS	34	3%	SEFAZ
VEÍCULOS (Veículos oficiais: Controle de uso, multas)	34	3%	DIVERSAS
OUTROS ASSUNTOS REF. A PESSOAL (Frequência, viagens)	22	2%	SEDUC
VISTORIA TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO	17	2%	BOMBEIROS
MERENDA ESCOLAR	13	1%	SEDUC
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	13	1%	PROCON
TOTAL	843	83%	

Informação - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	77	31%	SESP
PRESERVAÇÃO DA ORDEM PÚBLICA E SEGURANÇA	35	14%	SESP
ORÇAMENTO	25	10%	SESP
QUADROS, TABELAS E POLÍTICA DE PESSOAL	17	7%	SESP
LICENCIAMENTOS AMBIENTAIS	10	4%	SEMA
POLÍTICAS E DIRETRIZES	9	4%	DIVERSAS
LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS	8	3%	DIVERSAS
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	6	2%	DIVERSAS
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	6	2%	SEMA
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	5	2%	SES
TOTAL	198	80%	



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

Sugestão - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	11	19%	SES
ENSINO MÉDIO (INCLUSIVE EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS)	5	9%	SEDUC
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	4	7%	DIVERSAS
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	4	7%	SES
APERFEIÇOAMENTO E TREINAMENTO	2	3%	SEDUC / SES
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	2	3%	SEFAZ
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	2	3%	CGE/SEDUC
ENSINO FUNDAMENTAL	2	3%	SEDUC
HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	2	3%	SES
MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	2	3%	SES / SESP
TOTAL	36	62%	

NOTA TÉCNICA: A Lei nº 13.460/2017 define prazo de até 30 dias para a resposta de ouvidoria, prorrogável por mais 30 dias. Para pedidos de acesso à informação, a Lei nº 12.527/2011 define o imediato fornecimento da informação ou resposta em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. Nos relatórios anteriores os índices de cumprimento de prazo foram aferidos considerando os prazos iniciais - 20 dias para LAI e 30 para demais manifestações. A partir desta análise, adequamos as informações de cumprimento de prazo contemplando o prazo legal com a prorrogação.

À apreciação superior.

Cuiabá, 1 de Agosto de 2024

Aline Rabaiolli Landini
Analista Administrativo

Karen Cristina Oldoni da Silva
Secretária Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência



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