



Governo de Mato Grosso  
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO



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

**Relatório de Ouvidoria 0008/2024**

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 JULHO E 30 DE SETEMBRO DE 2024.

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO - SISTEMA FALE CIDADÃO - LEI 12.527/2011 - LEI 13.460/2017 - 3º TRIMESTRE DE 2024.

Cuiabá - MT  
Dezembro/2024





Governo de Mato Grosso  
 CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO



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

## 1 ATENDIMENTOS

PERÍODO: 01 de julho a 30 de setembro



**5.202**

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

**38**

OUVIDORIAS  
 SETORIAIS  
 ENVOLVIDAS

**4.188**

CIDADÃOS ATENDIDOS  
 (3.103 IDENTIFICADOS  
 E 1.085 ANÔNIMOS)

**403**

MANIFESTAÇÕES  
 ARQUIVADAS

**188**

OUTRAS ESFERAS  
 DE PODER

**3.763**

RESPONDIDAS

**99%**

DENTRO DO PRAZO

**1%**

FORA DO PRAZO

**7 DIAS**  
 TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

**848**

EM TRATAMENTO

**84%**

DENTRO DO PRAZO

**16%**

FORA DO PRAZO

**4.611**

MANIFESTAÇÕES  
 VÁLIDAS

AVALIAÇÃO  
 DA OUVIDORIA



**19%**

Péssimo

**12%**

Ruim

**17%**

Regular

**23%**

Bom

**29%**

Muito Bom



SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?

**44%**

Não

**22%**

Parcial

**34%**

Sim

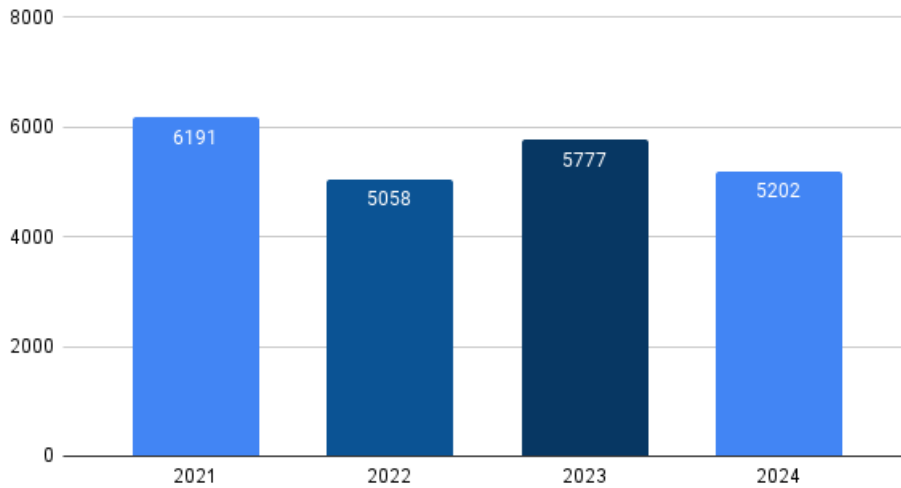
TOTAL DE AVALIAÇÕES: 596

DETALHAMENTO DAS MENSAGENS:

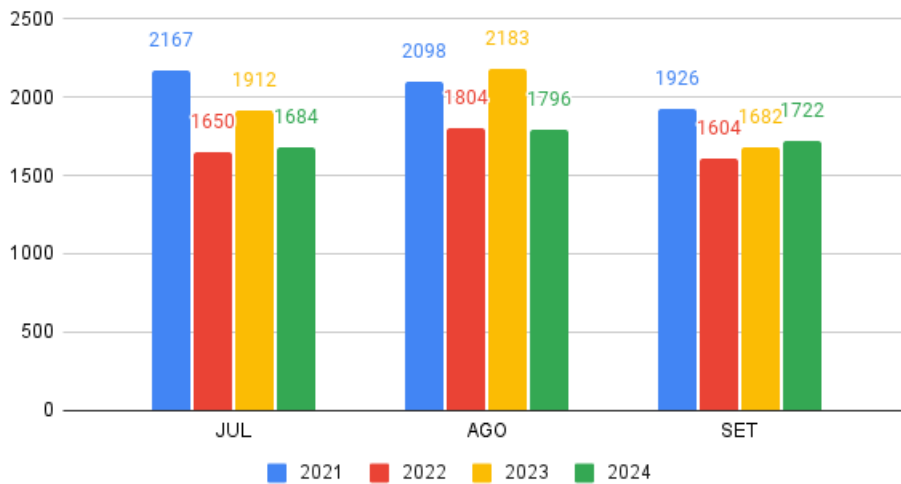




### Manifestações Recebidas 3º trimestre - 2021 a 2024

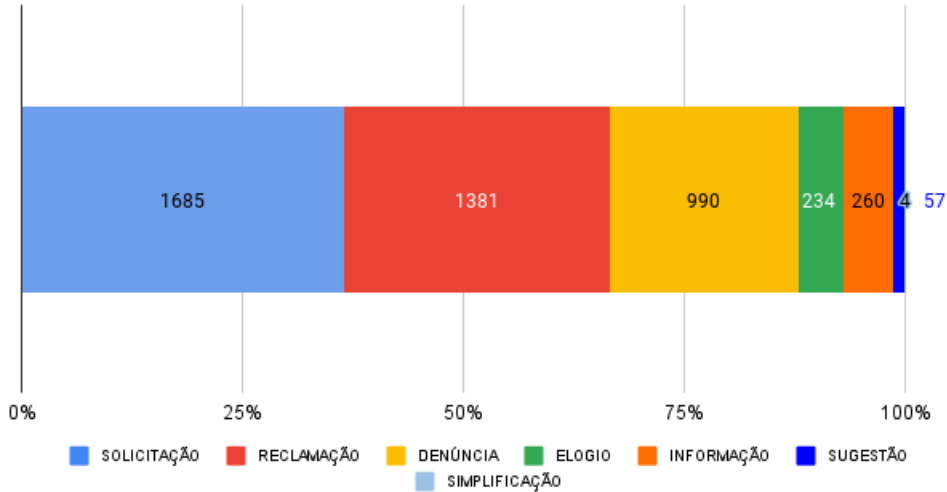


### Manifestações Recebidas 3º Trimestre por Mês - 2021 a 2024

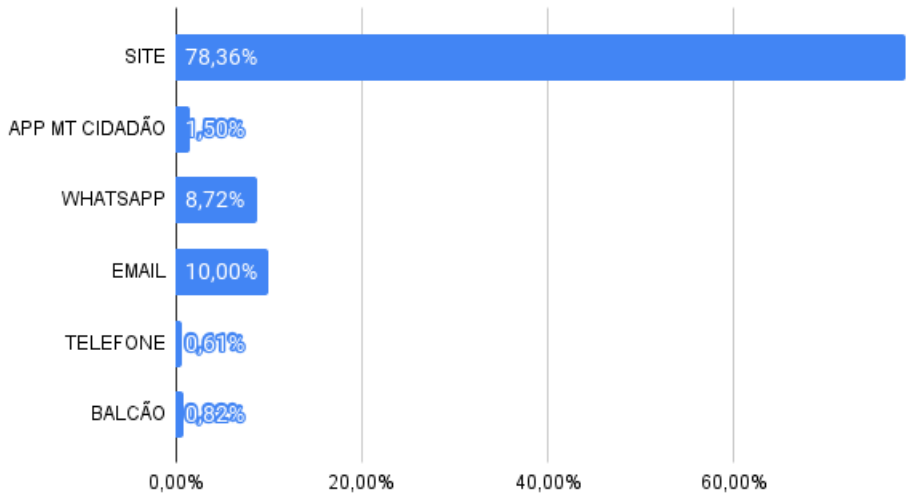




### Manifestações Válidas - Por Natureza



### Manifestações Válidas - Por Meio de Entrada



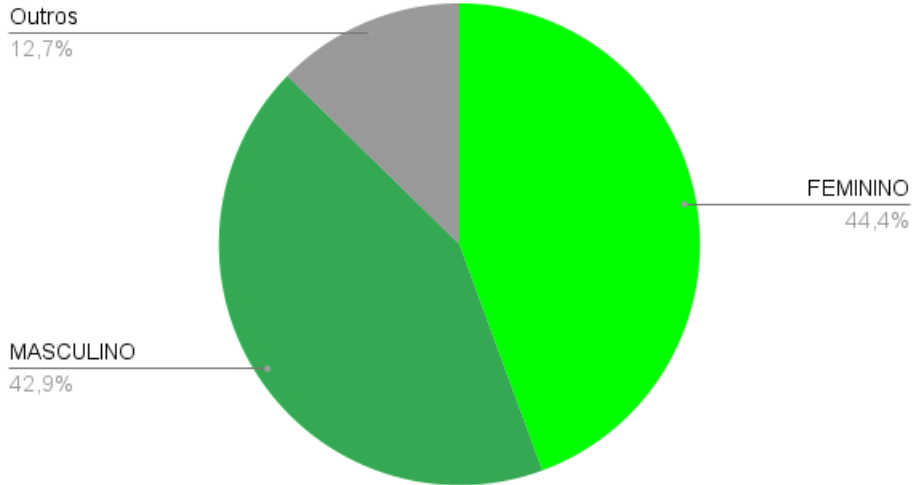


Governo de Mato Grosso  
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO

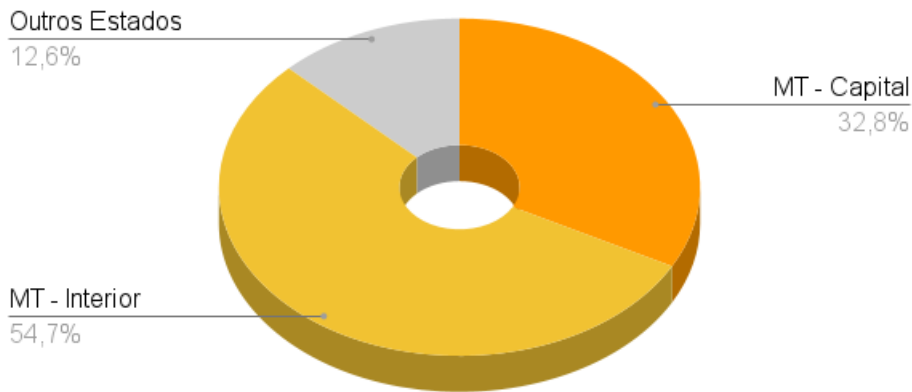


Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

### Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - Gênero



### Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - Cidade e Estado





Governo de Mato Grosso  
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO



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

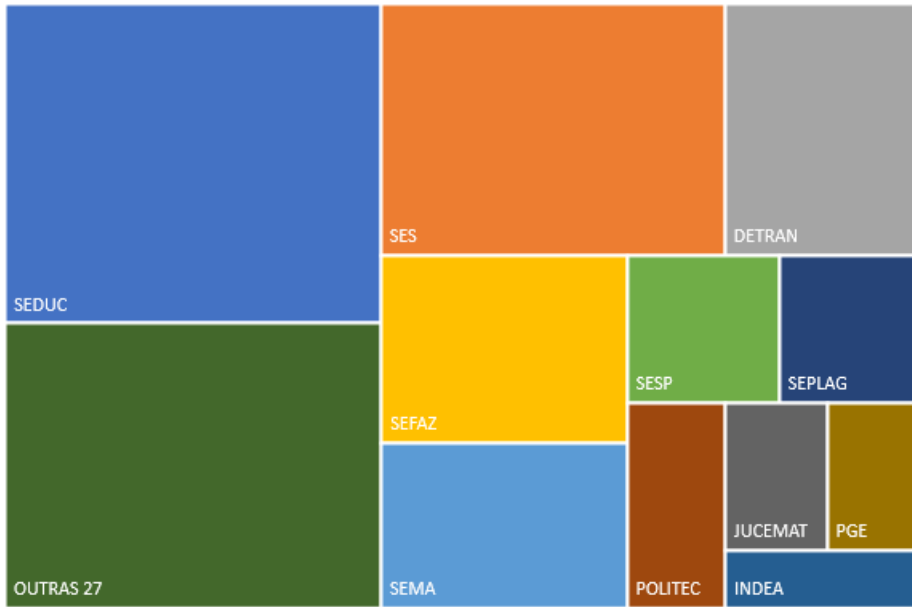
Área Governamental	Total	%
Administração Geral	1853	40%
Desempenho Econômico e Social, Obras Públicas e Trânsito	512	11%
Administração Fazendária	468	10%
Saúde, Cidadania e Assistência Social	438	9%
Segurança Pública, Justiça e Direitos Humanos e Defesa do Consumidor	430	9%
Políticas Rurais e Defesa do Meio Ambiente	397	9%
Educação, Ensino e Pesquisa	335	7%
Estratégias de Governo e Tecnologia da Informação e Auditoria	165	4%
Cultura, Lazer, Esporte e Turismo	10	0%
Assuntos Diversos	3	0%
<b>Total Geral</b>	<b>4611</b>	<b>100%</b>

Mensagens Válidas por Área Governamental





Manifestações Válidas por Entidade



Entidade	Total	%	
Secretaria de Estado de Educação	999	22%	81%
Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso	718	16%	
Departamento Estadual de Trânsito	418	9%	
Secretaria de Estado de Fazenda	382	8%	
Secretaria de Estado do Meio Ambiente	336	7%	
Secretaria de Estado de Segurança Pública	186	4%	
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	178	4%	
Perícia Oficial e Identificação Técnica	167	4%	
Junta Comercial do Estado de Mato Grosso	125	3%	
Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso	119	3%	
Instituto de Defesa Agropecuária do Estado de Mato Grosso	96	2%	
Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania	88	2%	
Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MT.	82	2%	
Polícia Judiciária Civil	68	1%	
Mato Grosso Previdência	59	1%	
Sec. Adjunta de Defesa do Consumidor	59	1%	





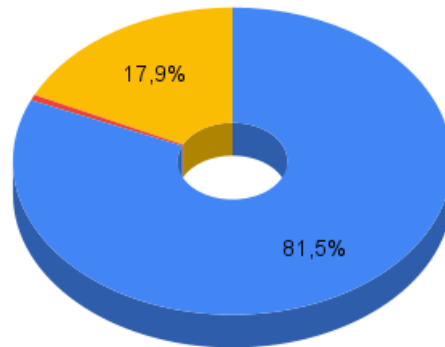
Governo de Mato Grosso  
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO



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

Entidade	Total	%
Universidade Estadual de Mato Grosso	56	1%
Instituto de Terras do Estado de Mato Grosso	50	1%
Empresa Matogrossense de Tecnologia e Informação do Estado de Mato Grosso	48	1%
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística	41	1%
SESP - Sistema Penitenciário	38	1%
Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso	38	1%
Polícia Militar do Estado de Mato Grosso	36	1%
Empresa Mato-grossense de Pesquisa, Assistência e Extensão Rural - EMPAER	31	1%
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	30	1%
Casa Civil	26	1%
Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos	24	1%
Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer	23	0%
Instituto de Metrologia e Qualidade de MT.	21	0%
Ouvidoria Geral de Polícia de Mato Grosso	13	0%
Mato Grosso Saúde	12	0%
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	11	0%
Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Regularização fundiária	9	0%
Companhia Matogrossense de Mineração	8	0%
SESP - Sistema Socioeducativo	7	0%
Ouvidoria Geral do Estado de MT	1	0%
Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S.A	4	0%
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Mato Grosso	2	0%
<b>Total Geral</b>	<b>4611</b>	<b>100%</b>

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - Geral



● Respondida no Prazo ● Respondida Fora do Prazo ● Em Tratamento



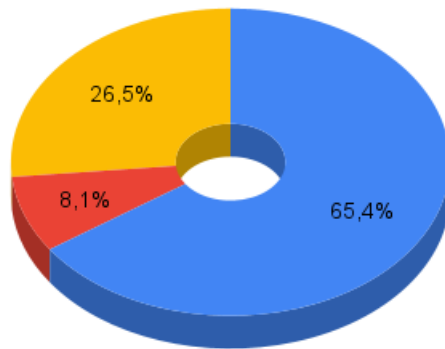


Governo de Mato Grosso  
 CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO



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

### Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - LAI



● Respondida no Prazo ● Respondida Fora do Prazo ● Em Tratamento

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%	-
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>91%</b>	<b>64%</b>





Governo de Mato Grosso  
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO



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

\*\*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

Solicitação - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	196	12%	SEFAZ
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	147	9%	SES
VEÍCULOS	116	7%	DETRAN
DÍVIDA ATIVA	87	5%	PGE
REGISTRO COMERCIAL	84	5%	JUCEMAT
IDENTIFICAÇÃO	77	5%	POLITEC
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	71	4%	MTI
HABILITAÇÃO	70	4%	DETRAN
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	55	3%	DIVERSAS
ENSINO MÉDIO	49	3%	SEDUC
<b>TOTAL</b>	<b>952</b>	<b>56%</b>	

Reclamação - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	182	13%	SEDUC
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	75	5%	DETRAN
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	67	5%	SEPLAG
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	65	5%	SES
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	63	5%	SES
OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PATRIMÔNIO	63	5%	SEDUC
HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	54	4%	SEDUC
IDENTIFICAÇÃO	48	3%	POLITEC
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	47	3%	MTI
EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	44	3%	SEDUC
<b>TOTAL</b>	<b>708</b>	<b>51%</b>	

Elogio - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	229	98%	SES
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>98%</b>	





Governo de Mato Grosso  
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO



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	320	32%	SEDUC
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	244	25%	SEMA
OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	62	6%	SEDUC
TRIBUTOS	55	6%	SEFAZ
AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	33	3%	PJC
VEÍCULOS	20	2%	DIVERSAS
CREDENCIAMENTO P PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRÂNSITO	16	2%	DETRAN
LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS	16	2%	SES
SISTEMA PENITENCIÁRIO	16	2%	SESP-SISPEN
VIGILÂNCIA E DEFESA SANITÁRIA ANIMAL	14	1%	INDEA
<b>TOTAL</b>	<b>796</b>	<b>80%</b>	

Sugestão - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	9	16%	SES
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	7	12%	DIVERSAS
HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	5	9%	SES
OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	4	7%	DIVERSAS
NORMATIZAÇÃO. REGULAMENTAÇÃO	3	5%	SEDUC
POLÍTICAS E DIRETRIZES	3	5%	DIVERSAS
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	2	4%	SEFAZ
EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	2	4%	SEDUC
PESSOAL	2	4%	SEDUC/PJC
PLANOS, PROGRAMAS E PROJETOS DE TRABALHO	2	4%	SEDUC/C.CIVIL
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>68%</b>	

Simplificação - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	1	25%	MTI
IDENTIFICAÇÃO	1	25%	POLITEC
POLÍTICAS E DIRETRIZES	1	25%	SEDEC
PROMOÇÃO À CIDADANIA	1	25%	SETASC
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>	





Governo de Mato Grosso  
CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO



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

Informação - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	90	35%	SESP
PRESERVAÇÃO DA ORDEM PÚBLICA E SEGURANÇA	73	28%	SESP
QUADROS, TABELAS E POLÍTICA DE PESSOAL	20	8%	DIVERSAS
LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS	9	3%	DIVERSAS
ORÇAMENTO	7	3%	DIVERSAS
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	6	2%	DIVERSAS
POLÍTICAS E DIRETRIZES	6	2%	DIVERSAS
LICENCIAMENTOS AMBIENTAIS	5	2%	SEMA
PROGRAMAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	5	2%	SES
PESSOAL	3	1%	DIVERSAS
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>86%</b>	

À apreciação superior.

Cuiabá, 12 de Dezembro de 2024

*Aline Rabaiolli Landini*  
Analista Administrativo

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

