



# RELATÓRIO DE GESTÃO

Rede de Ouvidoria do Poder  
Executivo Estadual - MT

# 2023

Julho de 2024

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL – ANO DE 2023

### CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

Rua Júlio Domingos de Campos s/n, Complexo Paiguás,  
Centro Político Administrativo, CEP 78.049-923, Cuiabá/MT  
www.controladoria.mt.gov.br

PAULO FARIAS NAZARETH NETTO  
Secretário Controlador-Geral do Estado

JOSÉ ALVES PEREIRA FILHO  
Secretário-Adjunto Executivo e de Ações Estratégicas

KAREN CRISTINA OLDONI DA SILVA  
Secretária-Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência

JOELCIO CAIRES DA SILVA ORMOND  
Secretário-Adjunto de Auditoria e Controle

RENAN ZATTAR FERREIRA DA SILVA  
Secretário-Adjunto de Corregedoria-Geral

### RELATÓRIO DE OUVIDORIA 004/2024

**Elaboração:** Aline Rabaiolli Landini - Analista Administrativa

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

#### Secretaria-Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência - Equipe Técnica:

Kátia Luiza de Freitas - Assessora Especial  
Marcos Keniti Fujimura - Auditor do Estado  
Roberto Corrêa Marques - Auditor do Estado  
Ronildo Barbosa de Souza – Auditor do Estado  
Aline Rabaiolli Landini - Analista Administrativa  
Dinéas Moraes Gonçalves S. Coelho - Técnica Administrativa

Cuiabá/MT, julho de 2024

## REDE DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

---

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO

Ouvidor: Jossy Soares / [ouvidoria@ager.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@ager.mt.gov.br)

DESENVOLVE MT - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE MATO GROSSO S.A

Ouvidor: Odôncio Lacerda Filho / [ouvidoria@desenvolve.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@desenvolve.mt.gov.br)

CASA CIVIL

Ouvidor: Eric Rezende Moreira / [ouvidoria@casacivil.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@casacivil.mt.gov.br)

COMPANHIA MATO GROSSENSE DE MINERAÇÃO

Ouvidora: Zaine Carine de Almeida / [ouvidoria@metamat.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@metamat.mt.gov.br)

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR

Ouvidora: Maj BM Karina Matos de Oliveira / [ouvidoria@cbm.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@cbm.mt.gov.br)

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO

Ouvidora: Demaria Moreira Calaça / [ouvidoriasetorial@detran.mt.gov.br](mailto:ouvidoriasetorial@detran.mt.gov.br)

DEFENSORIA PÚBLICA

Ouvidor: Getúlio Pedroso / [ouvidoria@dp.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@dp.mt.gov.br)

EMPRESA MATO-GROSSENSE DE PESQUISA, ASSISTÊNCIA E EXTENSÃO RURAL

Ouvidora: Marize Carvalho da Silva Oliveira / [ouvidoria@empaer.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@empaer.mt.gov.br)

EMPRESA MATO-GROSSENSE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Ouvidora: Maraporacayama Cardoso Reis / [ouvidoria@mti.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@mti.mt.gov.br)

FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MATO GROSSO

[ouvidoria@cge.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@cge.mt.gov.br)

FUNDAÇÃO NOVA CHANCE

[ouvidoria@cge.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@cge.mt.gov.br)

INSTITUTO DE DEFESA AGROPECUÁRIA DO ESTADO

Ouvidora: Débora Moraes Okazaki / [ouvidoria@indea.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@indea.mt.gov.br)

INSTITUTO DE TERRAS DO ESTADO DE MATO GROSSO

Ouvidora: Natália Chrystina Piva / [ouvidoria@intermat.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@intermat.mt.gov.br)

INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO

Ouvidor: Larissa Rafaela de Figueiredo / [larissafigueiredo@ipem.mt.gov.br](mailto:larissafigueiredo@ipem.mt.gov.br)

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MATO GROSSO

Ouvidor: Marcos Paulo Silva Oliveira / [ouvidoria@jucemat.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@jucemat.mt.gov.br)

MATO GROSSO SAÚDE

Ouvidor: Maria Emília de Amorim / [ouvidoriamt@mtsaude.mt.gov.br](mailto:ouvidoriamt@mtsaude.mt.gov.br)

**MATO GROSSO PREVIDENCIA**

Ouvidora: Patrícia de Souza Atagiba Proença / ouvidoria@mtprev.mt.gov.br

**OUVIDORIA DE POLÍCIA**

Ouvidor: Teobaldo Witter/ ouvidoriadepolicia@sesp.mt.gov.br

**PERÍCIA OFICIAL E IDENTIFICAÇÃO TÉCNICA**

Ouvidor: Etevaldo de Souza / cac@politec.mt.gov.br

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

Ouvidor: Wylerson Verano de Aquino Sousa / ouvidoria@pge.mt.gov.br

**POLÍCIA JUDICIÁRIA CIVIL**

Ouvidor: Fernando Vasco Spinelli Pigozzi / ouvidoriapjc@pjc.mt.gov.br

**POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE MATO GROSSO**

Ouvidor: Wilker Soares Sodre / ouvidoria@pm.mt.gov.br

**SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO**

Ouvidor: Ricardo Augusto de Oliveira / ouvidoria@edu.mt.gov.br

**SECRETARIA DE ESTADO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

ouvidoria@secitec.mt.gov.br

**SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

Ouvidora: Marisa Auxiliadora Xavier Dorileo Negretti / ouvidoriasetorial@ses.mt.gov.br

**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**

Ouvidora: Márcia Cristina Ourives da Silva / marciaourives@sesp.mt.gov.br

**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA - SISTEMA PENITENCIÁRIO**

Ouvidora: Aline Vilar Barbosa / alinebarbosa@sesp.mt.gov.br

**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA - SISTEMA SOCIOEDUCATIVO**

Ouvidora: Patrícia Aparecida Nunes de Campos Clemente / ouvidoriasocio@sesp.mt.gov.br

**SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA**

Ouvidor: Kleyton Gomes Santiago / kleyton.santiago@sefaz.mt.gov.br

**SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**

Ouvidora: Marciara Aparecida da Silva / marciarapedroso@gestao.mt.gov.br

**SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE**

Ouvidora: Pamella Nascimento Braz / ouvidoria@sema.mt.gov.br

**SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA**

Ouvidora: Rita De Cassia Arruda Silva / ouvidoria@setasc.mt.gov.br

**SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E LOGÍSTICA**

Ouvidora: Camila Bernal Barreto / ouvidoria@sinfra.mt.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

Ouvidora: Elaine da Cruz Boa Sorte Aquino / [ouvidoria@sedec.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@sedec.mt.gov.br)

SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA, ESPORTES E LAZER

Ouvidora: Amanda Pacheco / [ouvidoria@secel.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@secel.mt.gov.br)

SECRETARIA DE ESTADO DE AGRICULTURA FAMILIAR E ASSUNTOS FUNDIÁRIOS

Ouvidor: Ricardo Pereira / [ouvidoria@agriculturafamiliar.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@agriculturafamiliar.mt.gov.br)

SECRETARIA ADJUNTA DE PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Ouvidora: Rita de Cassia Leite Arruda Silva / [ouvidoria@setasc.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@setasc.mt.gov.br)

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO - UNEMAT

Ouvidora: Marcia Cristina Dal Toé / [ouvidoria@unemat.br](mailto:ouvidoria@unemat.br)

## SUMÁRIO

1

LISTA DE SIGLAS.....	3
APRESENTAÇÃO.....	4
1. A OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO.....	4
1.1 Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual.....	4
1.2 O Sistema Fale Cidadão.....	5
1.3 Canais de Acesso.....	6
2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	6
2.1 Manifestações Válidas.....	6
2.2 Manifestações por Natureza.....	7
2.3 Manifestações por Área Governamental.....	8
2.3 Manifestações por Entidade.....	9
3. ASSUNTOS RECORRENTES.....	10
3.1 Atendimento ao Cidadão.....	12
3.2 Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar.....	13
3.3 Habilitação.....	15
3.4 Veículos.....	16
3.5 Identificação.....	17
3.6 Fiscalização Ambiental.....	18
3.7 Assistência Farmacêutica.....	19
3.8 Recrutamento e Seleção.....	19
3.9 Documentação e Informação.....	20
3.10 Direitos, Obrigações e Vantagens.....	21
4. DESEMPENHO DA REDE DE OUVIDORIA.....	22
4.1 Manifestações Respondidas e Tempo de Resposta.....	22
4.2 Acesso à Informação.....	25
4.3 Avaliação do Cidadão.....	28
5. PERFIL DO USUÁRIO.....	29
5.1 Estado e Cidade de Origem.....	29
5.2 Gênero.....	30
5.3 Meio de Contato.....	31
6. GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIA.....	31
6.1 Capacitação das equipes.....	31
6.2 Normatização.....	32

6.3	Relatórios trimestrais .....	32
6.4	Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública .....	32
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	32

## LISTA DE SIGLAS

3

**SAOGT** – Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência da CGE-MT  
**Desenvolve MT** - Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S.A  
**Ager** - Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos  
**Bombeiros** - Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MT.  
**Metamat** - Companhia Matogrossense de Mineração  
**CGE** - Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso  
**Detran** - Departamento Estadual de Trânsito  
**Empaer** - Empresa Mato-grossense de Pesquisa, Assistência e Extensão Rural  
**MTi** - Empresa Matogrossense de Tecnologia e Informação do Estado de Mato Grosso  
**Fapemat** - Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Mato Grosso  
**Funac** - Fundação Nova Chance  
**Indea** - Instituto de Defesa Agropecuária do Estado de Mato Grosso  
**Ipem** - Instituto de Metrologia e Qualidade de MT.  
**Intermat** - Instituto de Terras do Estado de Mato Grosso  
**Jucemat** - Junta Comercial do Estado de Mato Grosso  
**LAI** – Lei de Acesso à Informação  
**MT Prev** - Mato Grosso Previdência  
**MT Saúde** - Mato Grosso Saúde  
**Politec** - Perícia Oficial e Identificação Técnica  
**PJC** - Polícia Judiciária Civil  
**PM** - Polícia Militar do Estado de Mato Grosso  
**PGE** - Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso  
**Procon** - Sec. Adjunta de Defesa do Consumidor  
**Seaf** - Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Regularização Fundiária  
**Setasc** - Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania  
**Seciteci** - Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação  
**Secel** - Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer  
**Sedec** - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico  
**Seduc** - Secretaria de Estado de Educação  
**Sefaz** - Secretaria de Estado de Fazenda  
**Sinfra** - Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística  
**Seplag** - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão  
**Ses** - Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso  
**Sesp** - Secretaria de Estado de Segurança Pública  
**Sema** - Secretaria de Estado do Meio Ambiente  
**Sus** – Sistema Único de Saúde  
**Unemat** - Universidade Estadual de Mato Grosso

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é a área responsável pela conexão entre o cidadão e a administração pública, atuando como ferramenta de controle social, de controle interno e também de garantia de direitos.

4

Este Relatório de Gestão apresenta os resultados das atividades desenvolvidas pela Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual no ano de 2023, em atendimento aos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017.

A norma prevê que o relatório de gestão deverá conter, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

### 1. A OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO

A Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso foi criada em 2004 na estrutura da Casa Civil, por meio da Lei Complementar nº 162. Em janeiro de 2011, após a Lei nº 413/2010, a Ouvidoria passou a ser uma das funções de controle interno, sob a gestão da então Auditoria Geral do Estado, atual Controladoria Geral do Estado.

Na prática, essa mudança significou que as atividades de Ouvidoria, Auditoria e Corregedoria passaram a ser desenvolvidas de maneira integrada, de forma a contribuir para uma maior eficiência e efetividade das políticas públicas e da gestão governamental. Esse processo foi aperfeiçoado com a Lei Complementar nº 550/2014, que transformou a Auditoria Geral em CGE - Controladoria Geral do Estado, criou a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo e definiu o sistema Fale Cidadão como o sistema único de ouvidoria do governo do estado.

Na estrutura da CGE, a Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência – SAOGT é a responsável pelas atividades da Ouvidoria-Geral do Estado.

#### 1.1 Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual

As atividades de Ouvidoria no Poder Executivo do Estado de Mato Grosso são exercidas em forma de rede, pela Rede de Ouvidoria do Poder Executivo. O órgão central é a Controladoria Geral do Estado - CGE.

Integram a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual:

- I - a Controladoria Geral do Estado, como Órgão Central;
- II - a Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência;
- III - as Ouvidorias Setoriais;
- IV - as Ouvidorias Especializadas;
- V - a Comissão Mista de Reavaliação das Informações;
- VI - as Comissões de Gestão da Informação.

Cada secretaria ou entidade do governo do estado tem uma Ouvidoria Setorial ou Especializada, vinculada à sua autoridade máxima e coordenada pela CGE para os assuntos técnicos. Isso garante um atendimento mais ágil ao cidadão, pois as Ouvidorias estão próximas dos outros setores.

A Rede de Ouvidoria tem como atividade receber, dar andamento e responder às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios sobre os serviços públicos, com objetivo de melhorar os serviços prestados.

Também realiza atendimento ao cidadão interessado nas informações públicas, de acordo com a Lei Federal nº 12.527/2011. Para isso, o canal de atendimento e-SIC é integrado ao sistema Fale Cidadão.

A Rede de Ouvidoria do Poder Executivo de Mato Grosso encerrou 2023 com 38 Ouvidorias Setoriais e Especializadas, totalizando mais de 70 servidores atuando diretamente na área.

## 1.2 O Sistema Fale Cidadão

O sistema Fale Cidadão é o sistema único de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual para registro e acompanhamento das manifestações dos cidadãos para a administração pública. O sistema é gerenciado pela SAOGT e mantido pela Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação – MTI.

Pelo sistema, as manifestações podem ser movimentadas entre a SAOGT e as Ouvidorias Setoriais ou Especializadas, permitindo um atendimento mais completo e eficiente ao cidadão.

O Fale Cidadão permite complementar as mensagens, acompanhar o andamento, o prazo de resposta e avaliar o atendimento recebido. Permite também o envio de documentos em diversos formatos, que podem ser encaminhados pelo cidadão ou incluídos pela ouvidoria.

### 1.3 Canais de Acesso

O cidadão pode acessar os serviços da Ouvidoria de diversas formas:

**Site:** [www.ouvidoria.mt.gov.br](http://www.ouvidoria.mt.gov.br).

**E-mail:** [ouvidoria@controladoria.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@controladoria.mt.gov.br).

**App:** MT Cidadão.

**WhatsApp (Ouve Zap):** 65 98476-6548.

**Telefone:** 08006471520 ou 162.

**Pessoalmente:** na Controladoria Geral do Estado ou em qualquer órgão da administração direta e indireta do Poder Executivo Estadual.

**Carta:** Ouvidoria Geral do Estado – CGE/MT - Rua Júlio Domingos de Campos, s/n - Complexo Paiguás – Centro Político Administrativo - Cuiabá – MT - CEP 78049-923.

6

## 2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em 2023 foram recebidas 23.170 manifestações, um crescimento de 11% com relação a 2022. Analisando a linha do tempo a partir de 2016, percebe-se que o valor está cima da média (21.896).

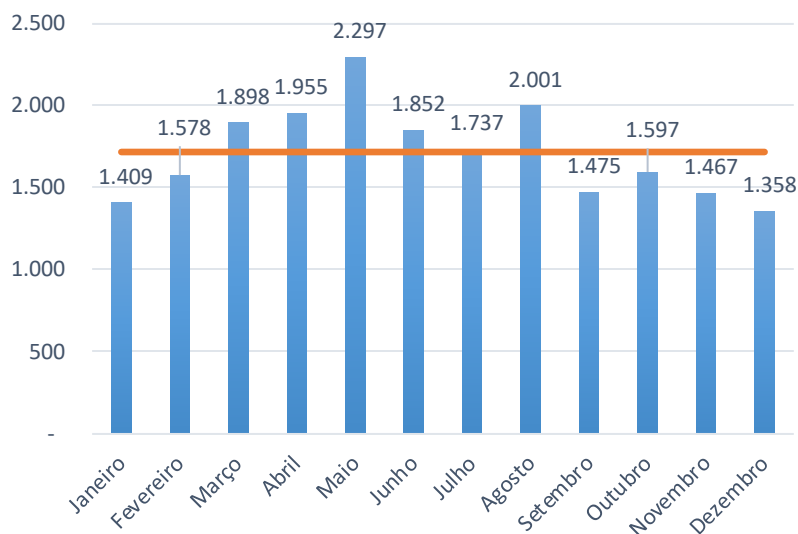


Na distribuição mensal, os meses com maior volume de manifestações recebidas foram maio, agosto, abril e março, respectivamente, e a média foi de 1.719 manifestações por mês.

Média de manifestações  
recebidas por mês

**1.719**

#### MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS



### 2.1 Manifestações Válidas

São consideradas como manifestações válidas as mensagens que foram efetivamente trabalhadas pelas equipes de ouvidoria. São desconsideradas as manifestações arquivadas de ofício de acordo com a Portaria nº 076/2022 (em duplicidade, ininteligíveis, que não competem à ouvidoria) e as referentes a outras esferas de poder.

Verificamos que em 2023 foram registradas no sistema diversas manifestações referentes à pesquisa de satisfação de atendimento presencial de uma unidade hospitalar do município de Pontes e Lacerda – MT. Ao identificar essa falha nos registros, a Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Saúde atuou com a unidade e corrigiu o procedimento de avaliação de satisfação, que não deve ser confundido com ouvidoria.

Assim, um total de 1.632 manifestações foram catalogadas com o status de “não compete à ouvidoria” e somadas às manifestações arquivadas, de forma a não impactar nas análises deste relatório.

Manifestações arquivadas

**3.666**

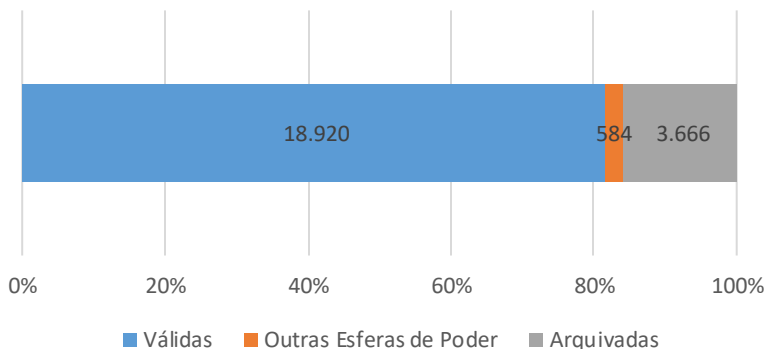
Manifestações de Outras Esferas de Poder

**584**

Manifestações Válidas

**18.920**

MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS

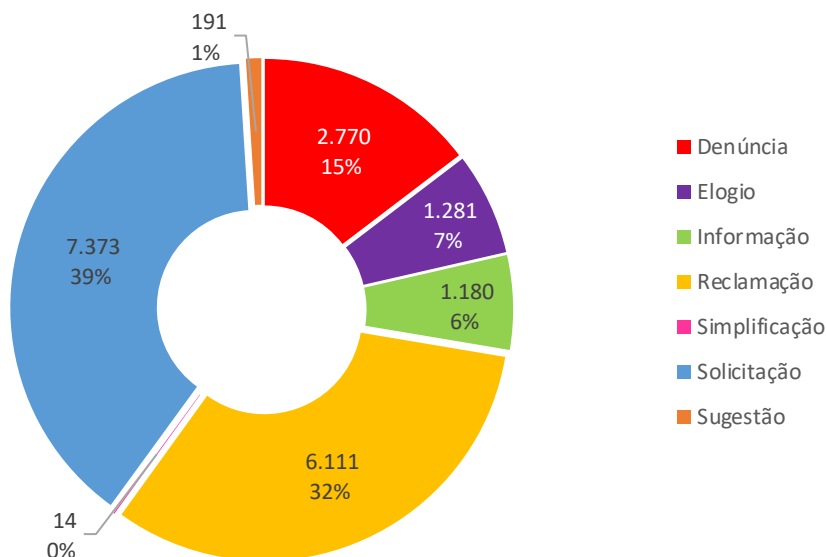


## 2.2 Manifestações por Natureza

No sistema Fale Cidadão as manifestações são listadas nas seguintes naturezas: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio e informação (que se referem aos pedidos de acesso à informação, conforme a Lei de Acesso à Informação – LAI).

As solicitações são responsáveis por 39% das manifestações recebidas, seguidas por reclamações, com 32% das manifestações. A distribuição seguiu semelhante à aferida no ano anterior.

MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR NATUREZA



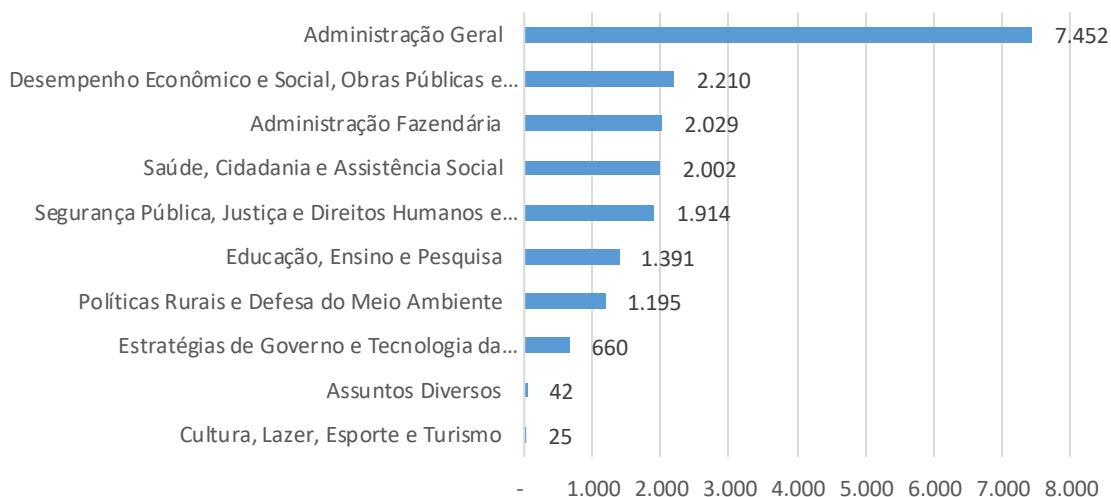
## 2.3 Manifestações por Área Governamental

Com relação aos assuntos, as manifestações recebidas são classificadas em três marcadores: área governamental, tipificação e assunto específico.

A área governamental se refere às grandes áreas de atuação do governo do estado. De forma semelhante aos últimos três anos, a maior parte (39%) das manifestações foram classificadas na área de administração geral, que reúne os assuntos relativos à gestão de pessoas, administrativo e financeiro e orçamento.

As tipificações e assuntos específicos serão tratados no capítulo sobre os assuntos recorrentes.

### MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR ÁREA GOVERNAMENTAL

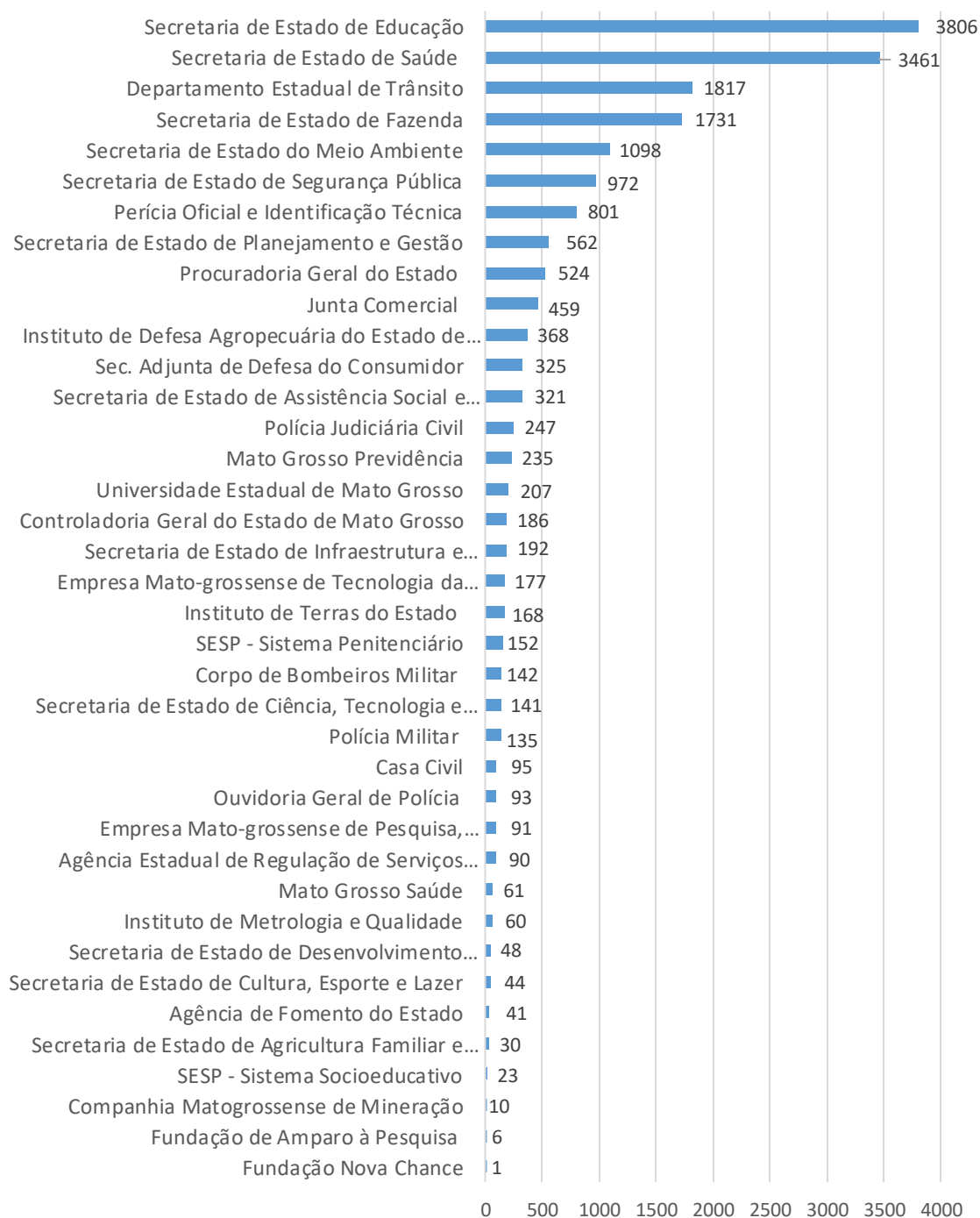


## 2.3 Manifestações por Entidade

Da mesma maneira que em 2022, Seduc, Detran, Ses, Sefaz, Sema, Sesp, PGE, Seplag, Politec e Jucemat concentraram 80% das manifestações recebidas:

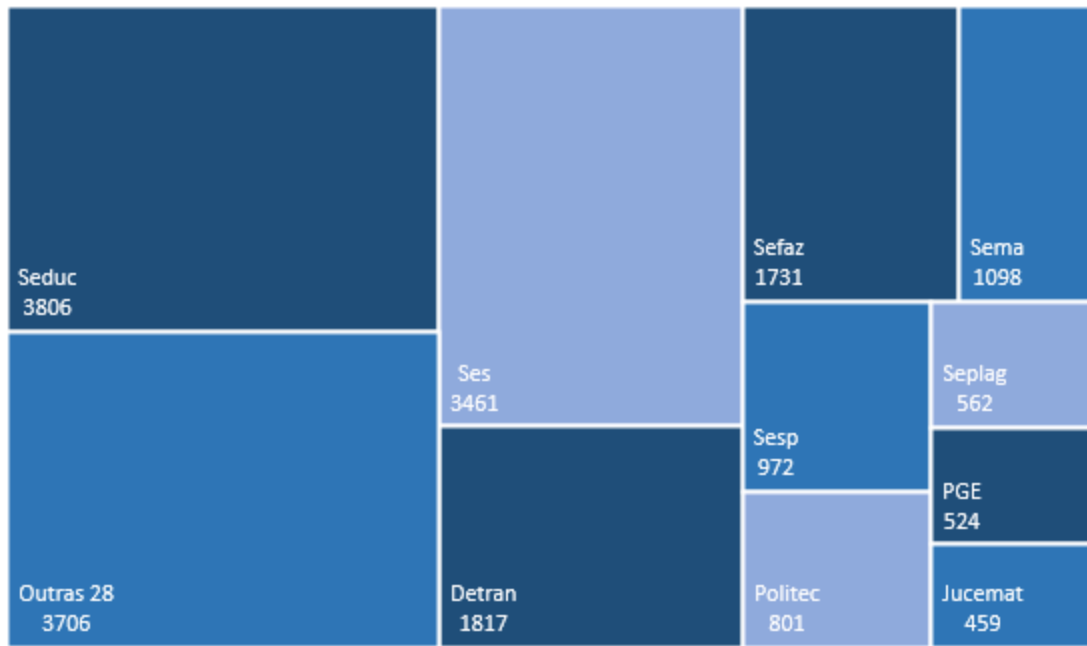
9

### MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR ENTIDADE



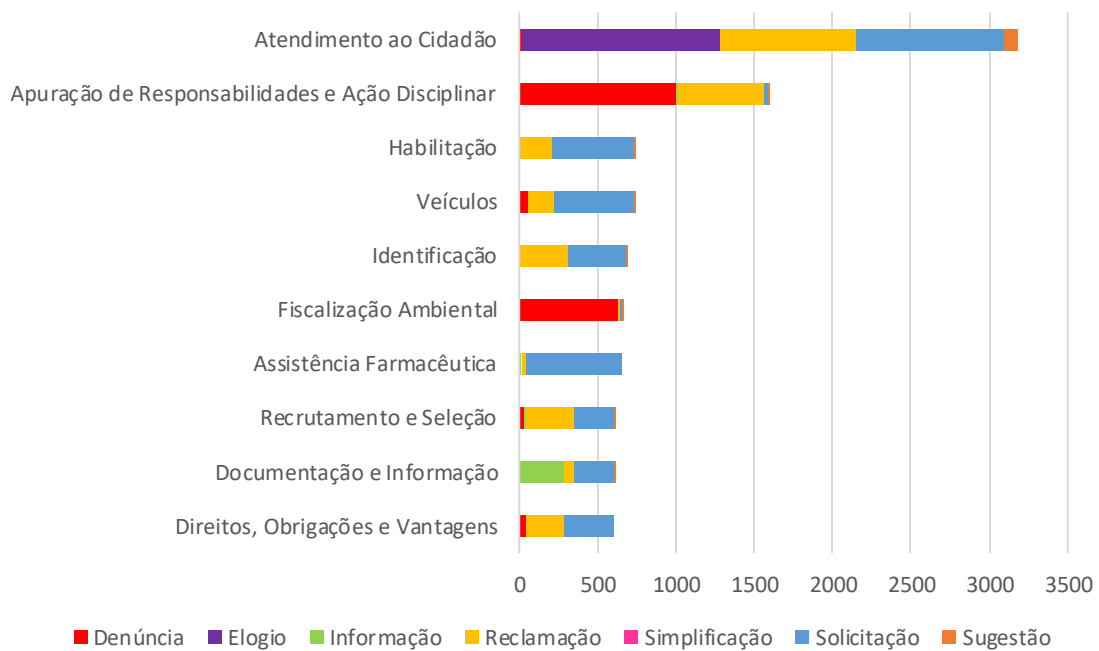
## MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR ENTIDADE

10



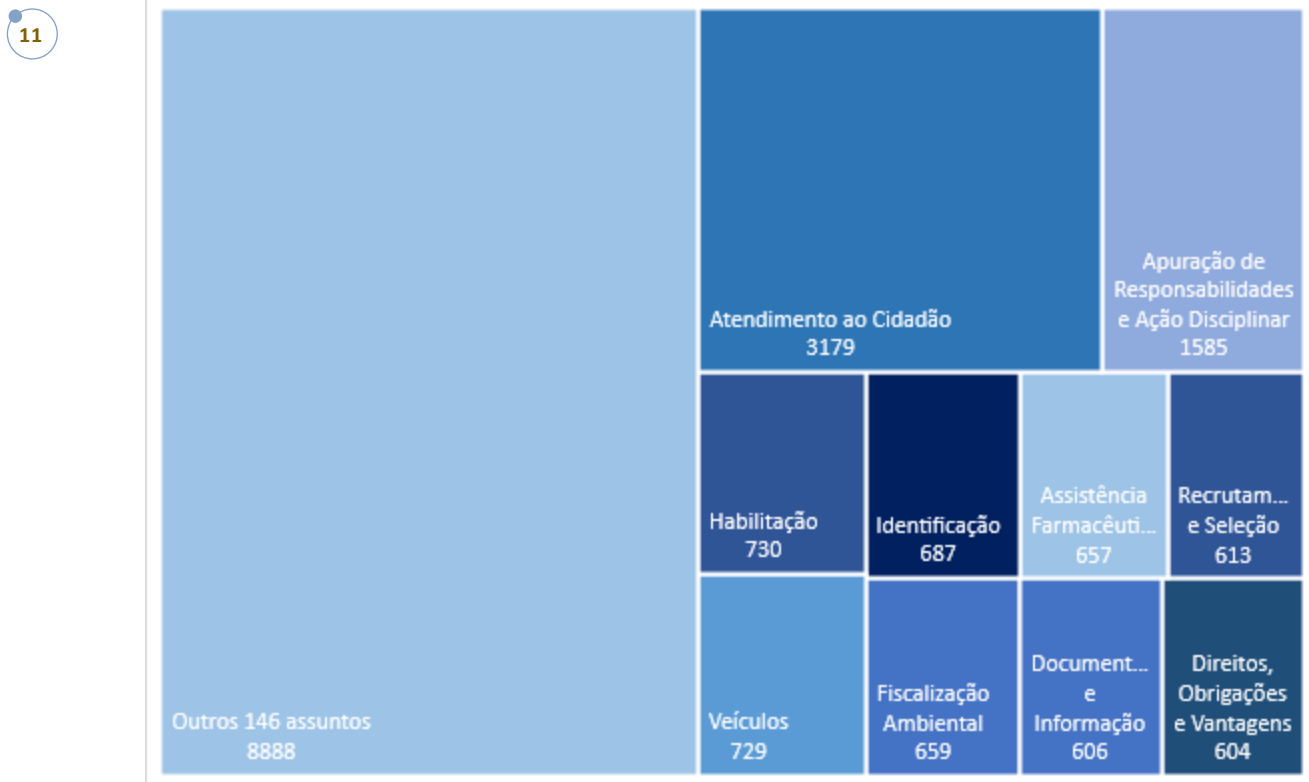
## 3. ASSUNTOS RECORRENTES

### ASSUNTOS RECORRENTES X NATUREZA



Com relação à recorrência dos assuntos tratados pela ouvidoria, 10 assuntos são responsáveis por 53% das manifestações registradas. Os outros 47% estão distribuídos em 146 assuntos diferentes.

#### ASSUNTOS RECORRENTES

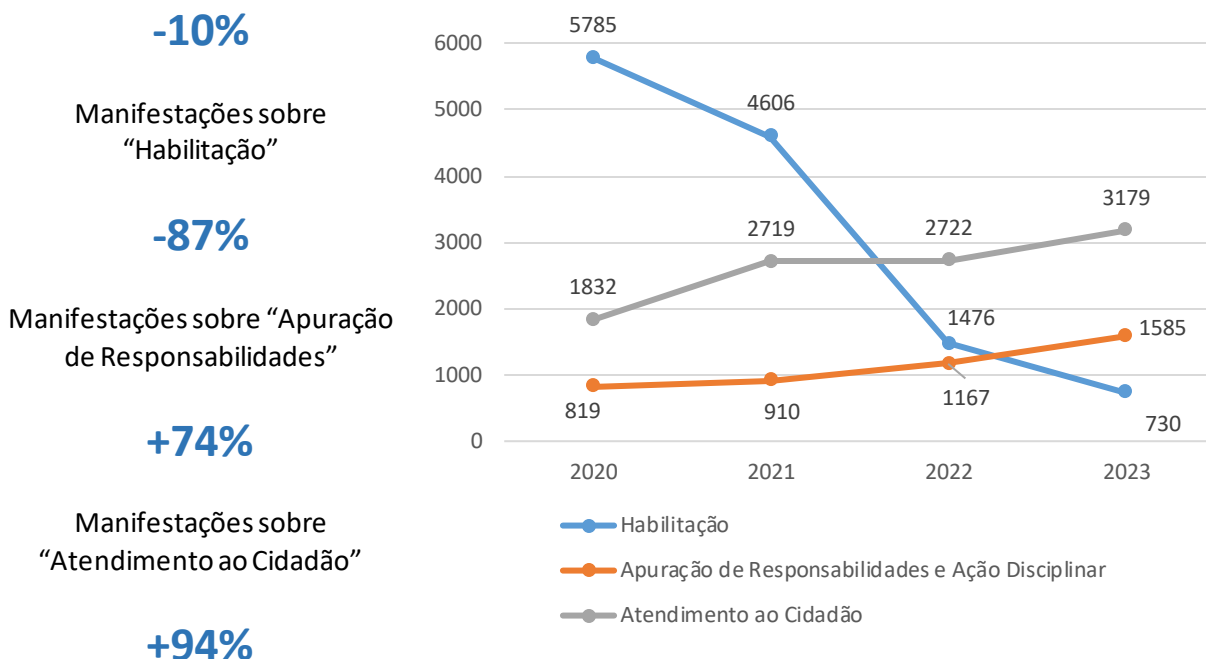


O volume total de manifestações registradas no sistema Fale Cidadão teve uma redução de 10% entre os anos de 2020 e 2023. Nesse mesmo período, verificamos que o assunto “Habilitação” apresentou redução de 87%, e que os assuntos “Atendimento ao cidadão” e “Apuração de responsabilidades e ação disciplinar” tiveram um crescimento de 94% e 74%, respectivamente.

## EVOLUÇÃO ASSUNTOS RECORRENTES 2020 A 2023

Volume total de Manifestações

12



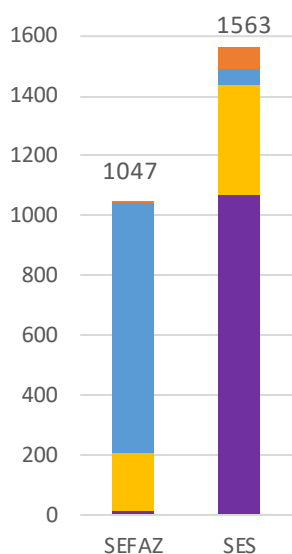
### 3.1 Atendimento ao Cidadão

O tema mais citado em 2023 foi Atendimento ao Cidadão, com 24 assuntos específicos relacionados. Sefaz e Ses dividem 85% das manifestações, sendo que na Ses 68% são elogios a atendimento hospitalar e ambulatorial. Os elogios são encaminhados para a unidade ou servidor elogiado. Em algumas unidades hospitalares os elogios são compartilhados com a equipe por meio de mural.

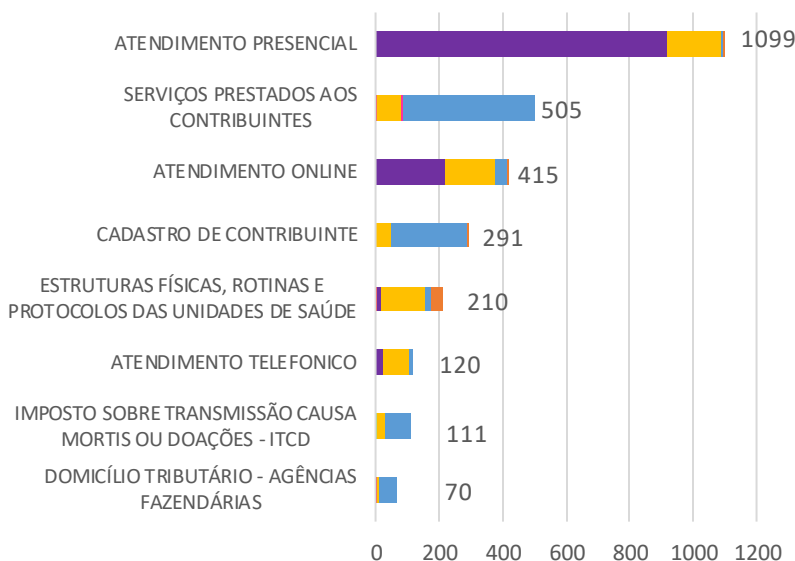
As solicitações de atendimento totalizam 33%, sendo que a maioria foi direcionada à Sefaz. Estão divididas em nove assuntos específicos, e em sua maioria tratam de demais serviços prestados ao contribuinte (420) e de cadastro de contribuinte (239 manifestações). Como a Sefaz possui uma estrutura de Serviço de Atendimento ao Contribuinte, com servidores dedicados ao atendimento, as solicitações são respondidas orientando o cidadão sobre as formas de acessar essa central de atendimento.

Outros 19% são reclamações sobre o atendimento prestado ao cidadão, sendo que a maioria trata sobre estrutura física, rotinas e protocolos das unidades de saúde e sobre atendimento presencial. Essas manifestações são encaminhadas para que as próprias unidades verifiquem o caso e façam as melhorias necessárias, ou orientem o cidadão sobre as normativas vigentes.

MAIORES ENTIDADES



MAIORES ASSUNTOS ESPECÍFICOS



■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Simplificação ■ Solicitação ■ Sugestão

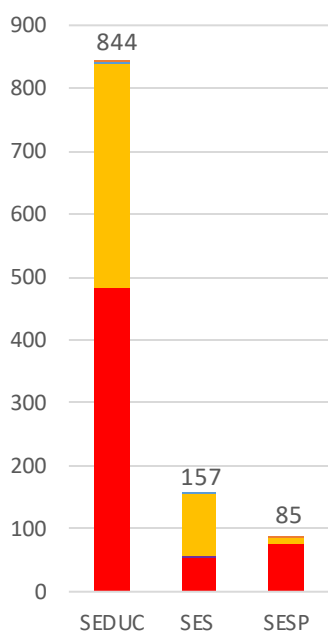
3.2 Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar

O segundo assunto mais citado é “Apuração de Responsabilidades e Ação Disciplinar”, que reúne 20 assuntos específicos que tratam da conduta de servidores e fornecedores. Esse assunto teve um crescimento de 36% com relação ao ano anterior e, conforme já apresentado, de 74% com relação à 2020.

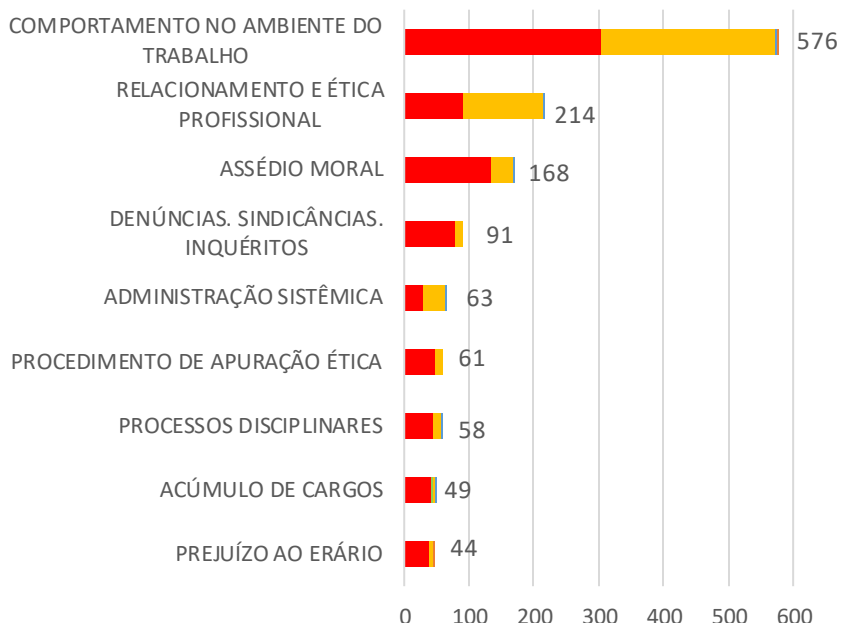
Esse crescimento pode ser relacionado ao aumento da credibilidade da ouvidoria como canal de recepção de manifestações sobre conduta, e com os trabalhos desenvolvidos pela CGE sobre prevenção e combate ao assédio, inclusive com realização de evento anual.

Também impactaram nesse resultado as discussões sobre os fluxos de recebimento e tratamento de denúncias, realizadas durante todo o ano de 2023 entre as áreas de ouvidoria e corregedoria.

MAIORES ENTIDADES



MAIORES ASSUNTOS ESPECÍFICOS



■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

Neste assunto, 63% das manifestações são denúncias, a maioria sobre Comportamento no ambiente de trabalho (303), Assédio moral (134) e Relacionamento e ética profissional (90).

As denúncias passam por uma análise preliminar de ouvidoria, que verifica se há informações mínimas para envio à unidade de apuração. As que contém os requisitos necessários são enviadas e finalizadas no sistema com essa informação.

Em 2023, 349 denúncias (35% do total) foram finalizadas informando o envio para as Unidades Setoriais de Correição, e 112 (11% do total) para as Comissões de Ética. Outras 314 (32% do total) tiveram andamentos para outras unidades.

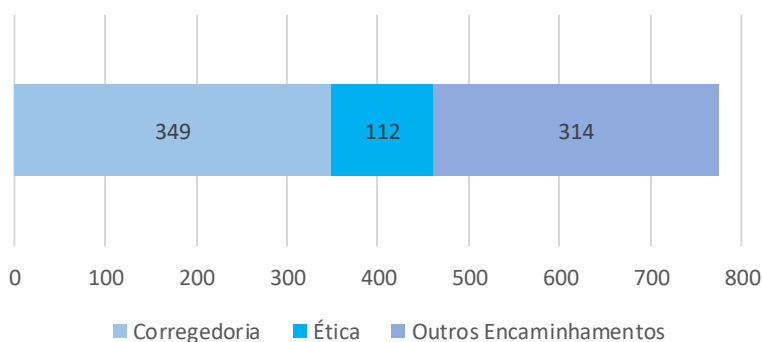
ENCAMINHAMENTOS DAS DENÚNCIAS “APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES”

Denúncias enviadas para área de Correedoria

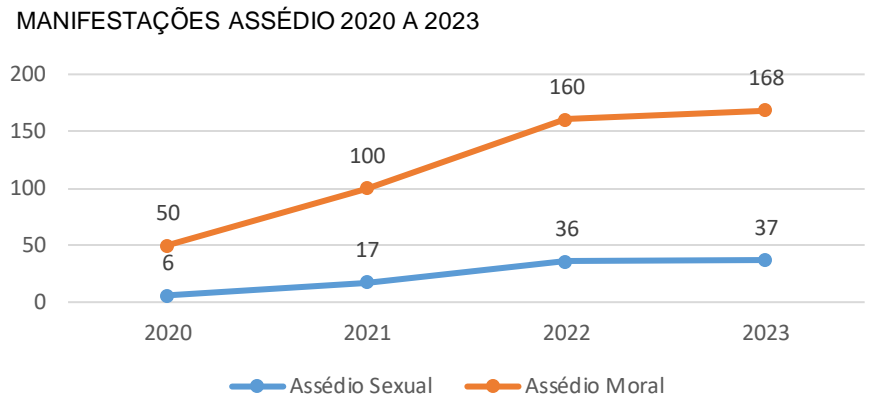
**349**

Denúncias enviadas para área de Ética

**112**



Com relação aos temas de interesse da CGE “Assédio Moral” e “Assédio Sexual”, verificamos que, após um grande crescimento entre 2020 e 2022, permaneceram estáveis entre 2022 e 2023.



Já as reclamações catalogadas neste assunto são mais numerosas nos assuntos específicos “Comportamento no ambiente de trabalho” (268) e “Relacionamento e ética profissional (122)”. Essas reclamações são encaminhadas à chefia imediata do servidor reclamado, para que o caso seja verificado e sejam adotadas as providências necessárias.

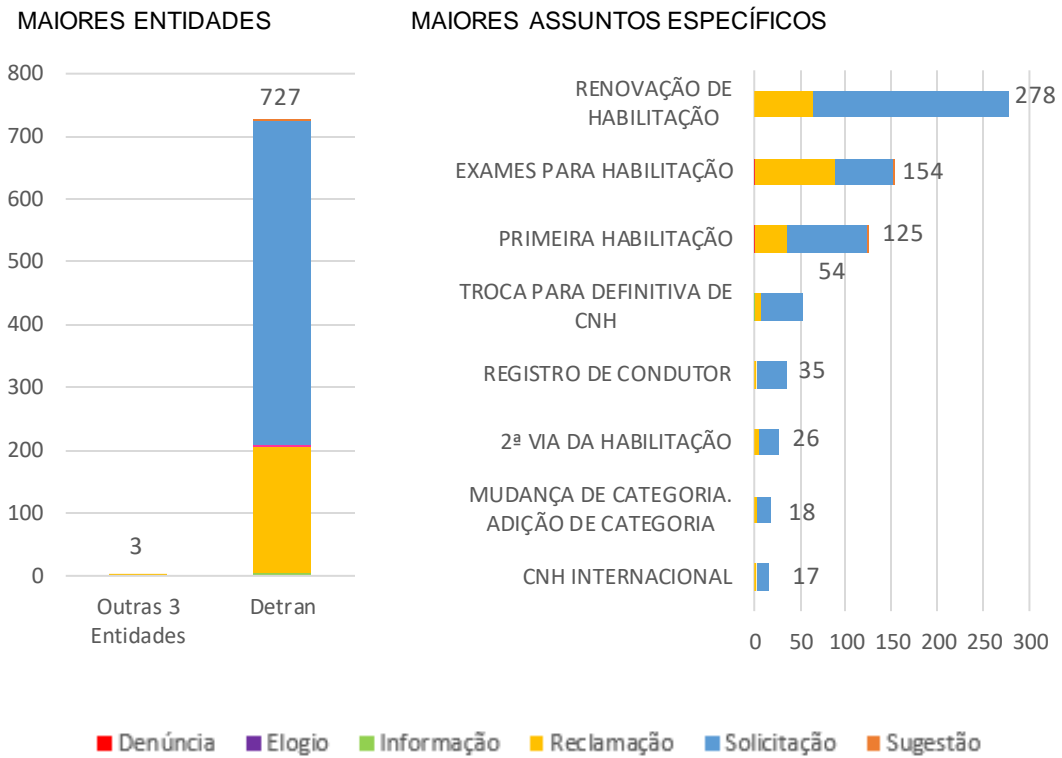
Na Secretaria de Estado de Educação as reclamações de conduta também são trabalhadas em conjunto com a Comissão de Ética, no desenvolvimento de programas de prevenção e capacitação dos servidores.

### 3.3 Habilitação

O terceiro assunto recorrente é “Habilitação”, com 730 manifestações divididas em 16 assuntos específicos. Conforme apresentado anteriormente, este assunto teve uma grande redução nos últimos quatro anos. Em comparação a 2022 a redução foi de 50%, e em comparação a 2020 foi de 87%.

Esse resultado pode ser relacionado a um maior conhecimento dos usuários com relação ao uso dos serviços digitais e à melhoria da experiência no uso desses serviços. O serviço de renovação da carteira nacional de habilitação é um procedimento feito de forma quase 100% digital, realizado pelo app MT Cidadão. Além disso, os serviços que necessitam de atendimento presencial, como a emissão da primeira habilitação, têm atendimento agendado também pelo app.

Em 2020, com a interrupção dos atendimentos presenciais ocasionada pela pandemia da COVID-19, os serviços do Detran foram direcionados para o App, o que gerou muitas dúvida e reclamações. No decorrer dos quatro anos, o serviço digital teve diversas melhorias, e os usuários se habituaram a utilizá-lo.



Nesse assunto, 71% das manifestações são solicitações, e 28% são reclamações. As solicitações de informações sobre o andamento dos serviços do Detran são finalizadas orientando o cidadão a procurar o Disk Detran, que é o setor de Serviço de Atendimento ao Cidadão.

As reclamações são enviadas para os setores reclamados, para análise e resolução do problema, ou diretamente para a fiscalização, no caso de reclamações sobre serviços de credenciados – como auto-escolas, exames médicos e vistoria.

### 3.4 Veículos

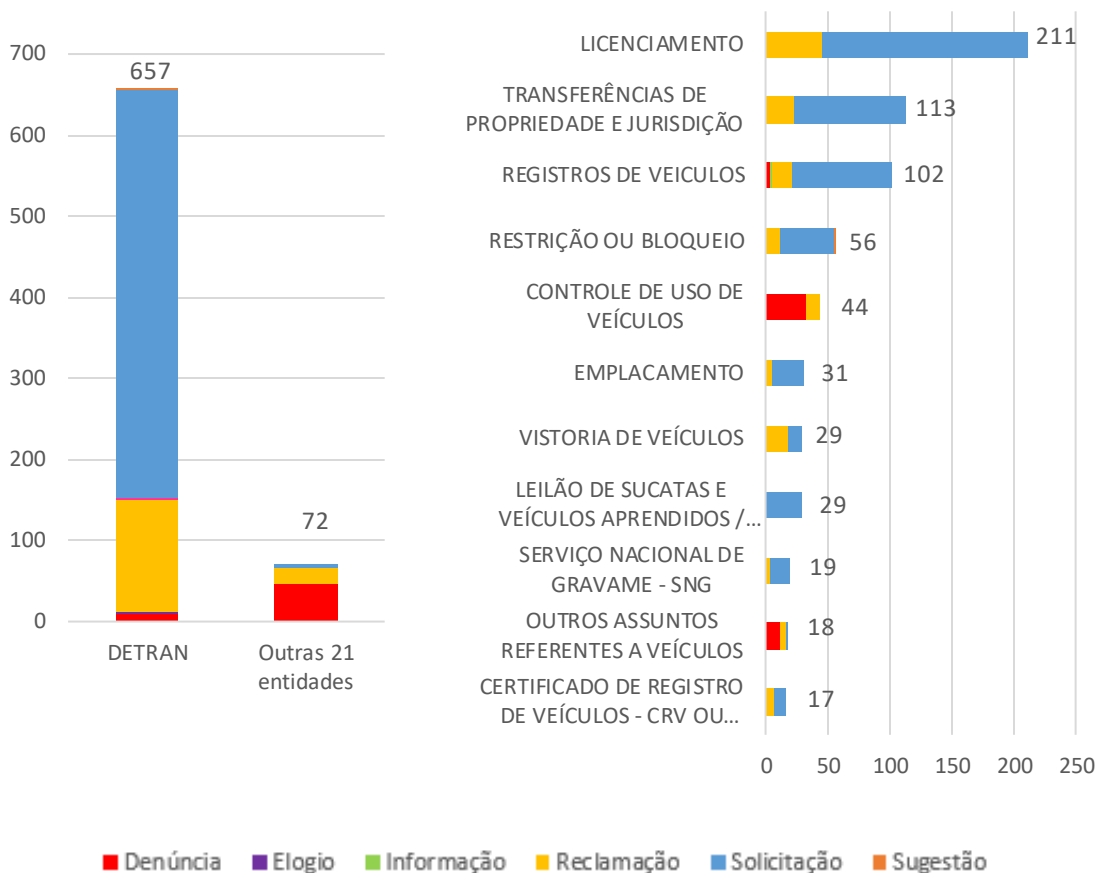
Este assunto teve 729 manifestações, divididas em 23 assunto específicos. O Detran foi o destino de 90% das manifestações. Os outros 10% estão divididos em 21 outras entidades, e tratam basicamente de documentação e uso dos veículos oficiais.

Das manifestações tratadas pelo Detran, 69% são solicitações, em sua maioria sobre “Licenciamento de Veículos” (209), “Transferências de Propriedade” (113) e “Registro de Veículos” (100). Da mesma forma das solicitações sobre habilitação, as que trazem questionamentos sobre processos individuais são respondidas orientando o cidadão a entrar em contato com o Disk Detran para obter as informações.

Outros 19% são reclamações que foram encaminhadas às chefias dos setores, para análise e solução do problema apresentado.

MAIORES ENTIDADES

MAIORES ASSUNTOS ESPECÍFICOS



### 3.5 Identificação

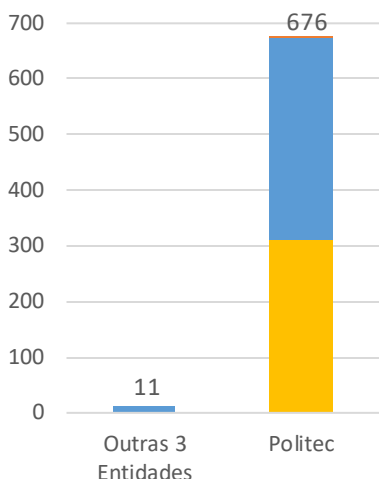
O assunto “Identificação” foi o tema de 687 manifestações direcionadas à Politec, divididas em quatro assuntos específicos. “RG – Carteira de Identidade” é o assunto específico de 97% das manifestações.

Mato Grosso foi o quarto estado brasileiro a implantar o novo modelo de Carteira de Identidade Nacional, em março de 2023. A emissão da primeira via em papel moeda, é gratuita, o que gerou uma procura muito acima do esperado pela Politec. Até fevereiro de 2024 já tinham sido emitidas mais de 340 mil carteiras de identidade.

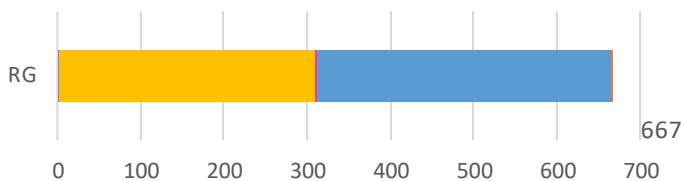
O grande volume de pedidos, somado com o fato de ser um novo sistema, gerou atraso significativo na entrega do documento. Isso elevou o número de manifestações em 76% em comparação a 2022.

A Ouvidoria Setorial da Politec atuou em conjunto com a área de identificação em busca de solução para os problemas apresentados. A correção do fluxo de contato com o cidadão cuja leitura biométrica apresentou problema foi uma das situações que foram ajustadas.

MAIORES ENTIDADES



MAIORES ASSUNTOS ESPECÍFICOS



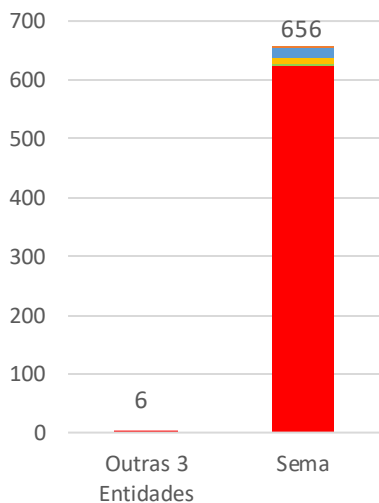
■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

### 3.6 Fiscalização Ambiental

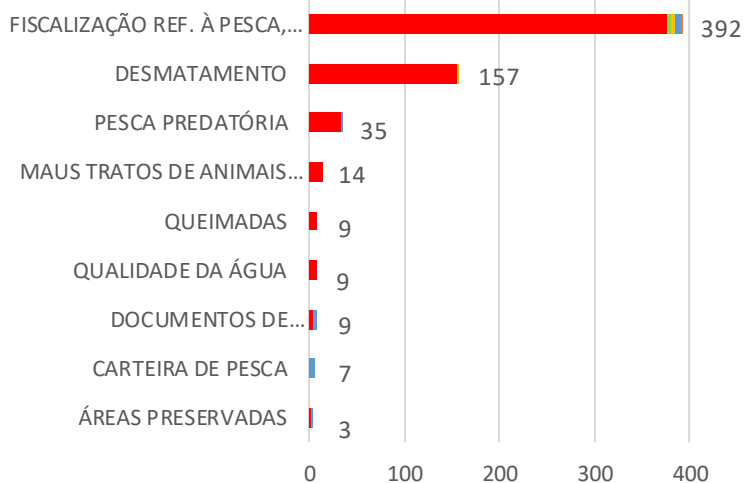
Na sequência, estão as manifestações do assunto “Fiscalização Ambiental”, sendo que 95% são denúncias de crimes ambientais. Mais de metade das manifestações estão catalogadas no assunto específico de “Fiscalização referente à pesca, florestas e áreas de preservação”. Outros 24% se referem especificamente a desmatamento.

Todas foram encaminhadas para as unidades desconcentradas da SEMA, para realização de fiscalização.

MAIORES ENTIDADES



MAIORES ASSUNTOS ESPECÍFICOS



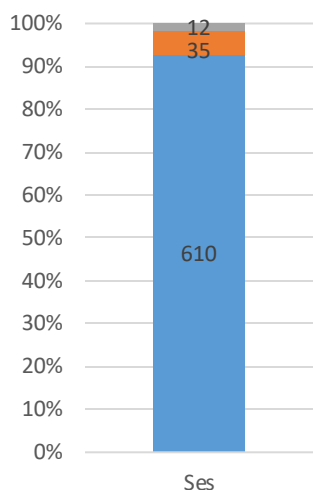
■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

### 3.7 Assistência Farmacêutica

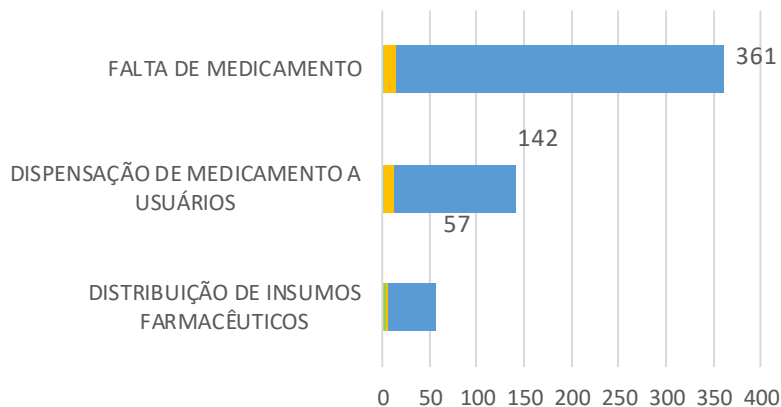
Assistência farmacêutica foi assunto de 657 manifestações, divididas em quatro assuntos específicos. Todas foram direcionadas para a Ses.

19

MAIORES ENTIDADES



MAIORES ASSUNTOS ESPECÍFICOS



■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

As manifestações tratam da distribuição de medicamentos na rede do Sus, mais especificamente dos medicamentos fornecidos nos postos de saúde (de atribuição do município) e na farmácia de alto custo. São respondidas orientando o cidadão sobre quais medicamentos são fornecidos pelo Sus e para quais condições médicas. Nos casos em que o medicamento está no rol do Sus, o cidadão é orientado também sobre os procedimentos para solicitar ou como retirar a medicação na farmácia de alto custo ou unidades de saúde.

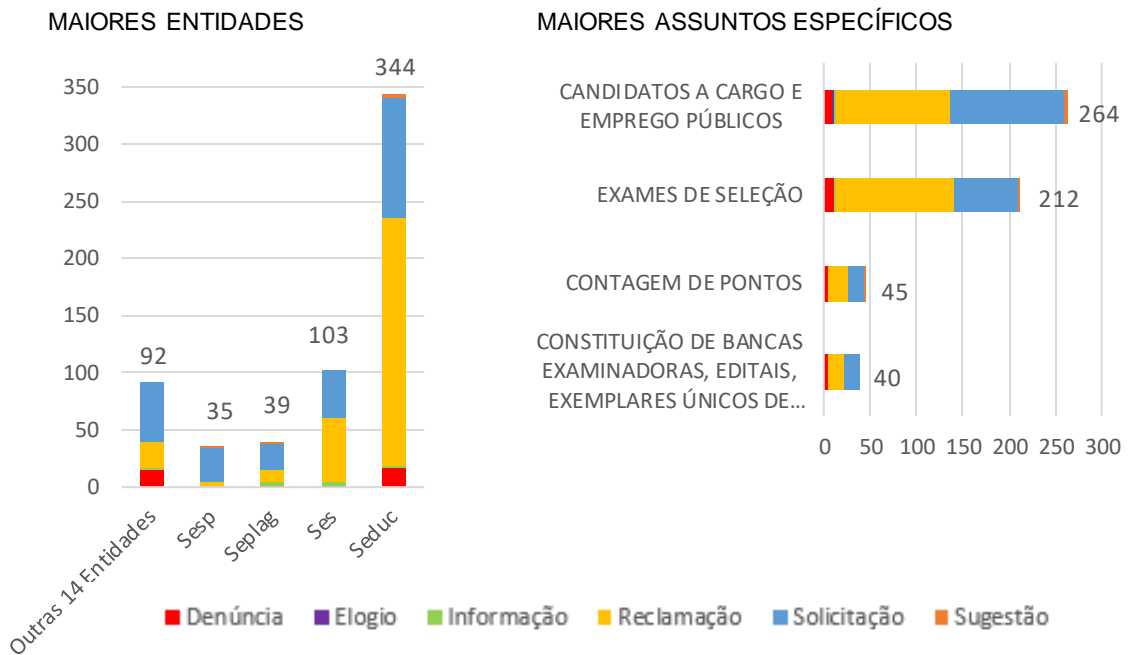
### 3.8 Recrutamento e Seleção

O assunto “Recrutamento e Seleção” reúne 613 manifestações, divididas em cinco assuntos específicos.

Mais de 50% foram direcionadas para a Seduc, que todos os anos faz duas seleções: um processo seletivo para professor contratado e outro para a distribuição das aulas entre os professores efetivos e contratados. Além disso, em 2023 houve processo seletivo para os cargos da gestão escolar (diretor, secretário e coordenador) para o quadriênio 2024/2027.

Outros 17% são relativos a processos seletivos simplificados realizados pela Ses. No caso desses processos seletivos da saúde, as manifestações tratam em sua maioria de questionamentos sobre a inscrição, resultados e colocação.

Já as manifestações da educação tratam desde dificuldades na inscrição, dúvidas quanto ao edital, critérios, e, também, sobre a lista de aprovados e nomeação. O assunto foi trabalhado pela Ouvidoria Setorial em recomendações específicas à gestão.

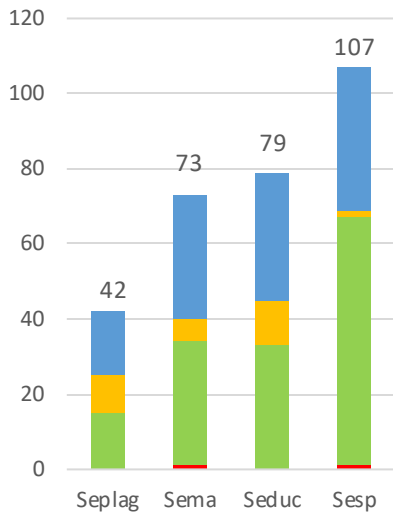


### 3.9 Documentação e Informação

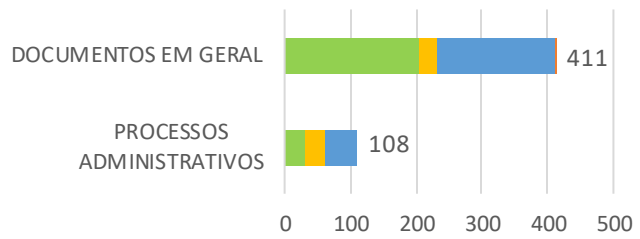
O assunto “Documentação e Informação”, com 604 manifestações, reúne as mensagens que tratam de processos e documentos em geral, não classificados em outros assuntos.

A maior parte das manifestações (46%) são de pedidos de acesso à informação, e outros 43% são solicitações, e estão divididos em sete assuntos específicos.

MAIORES ENTIDADES



MAIORES ASSUNTOS ESPECÍFICOS

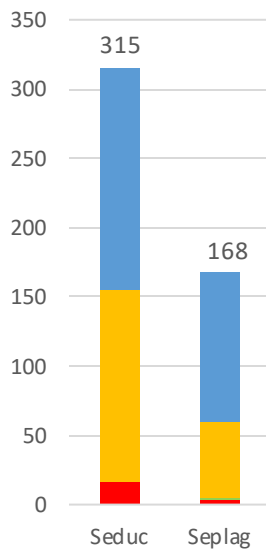


■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

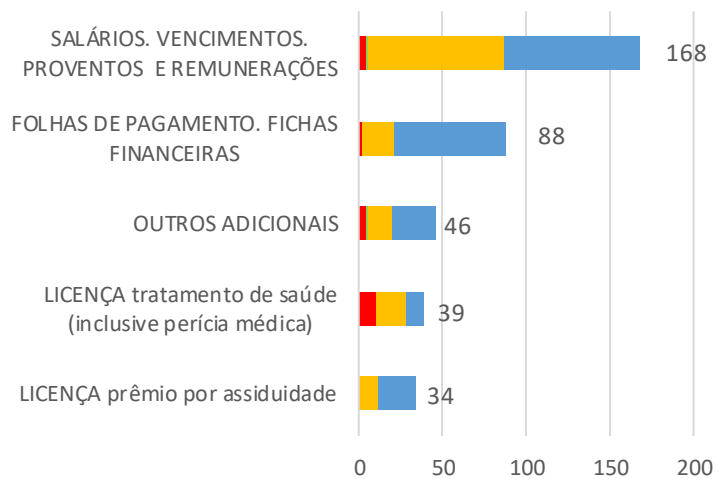
3.10 Direitos, Obrigações e Vantagens

O assunto “Direitos, Obrigações e Vantagens”, reúne 604 manifestações divididas em 44 assuntos. Tratam sobre pagamentos, afastamentos, licenças, férias e demais direitos dos servidores públicos.

MAIORES ENTIDADES



MAIORES ASSUNTOS ESPECÍFICOS



■ Denúncia ■ Elogio ■ Informação ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Sugestão

## 4. DESEMPENHO DA REDE DE OUVIDORIA

22

O desempenho da Rede de Ouvidoria é monitorado pela SAOGT por meio de indicadores relacionados ao tempo de resposta.

A Lei nº 13.460/2017 define prazo de até 30 dias para a resposta de ouvidoria, prorrogável de forma justificada por mais 30 dias. Para pedidos de acesso à informação, a Lei nº 12.527/2011 determina o fornecimento da informação imediatamente ou resposta em até 20 dias, prorrogáveis de forma justificada por mais 10 dias.

Entre 2020 e 2022, os índices de cumprimento de prazo foram aferidos considerando os prazos iniciais definidos em lei - 20 dias para LAI e 30 para demais manifestações. Para esta análise, adequamos as informações de cumprimento de prazo contemplando o prazo legal com a prorrogação – 30 e 60 dias, respectivamente.

Para análise dos prazos iniciais de atendimento, foi criado o Índice de Resposta em 30 Dias e Índice de Resposta Lai em 20 Dias. Os indicadores de Tempo Médio de Resposta, Índice de Resposta de LAI e Índice de Atendimento de LAI completam a análise do desempenho das unidades.

O cidadão também tem a possibilidade de avaliar o serviço da ouvidoria, utilizando o formulário recebido junto com a resposta da manifestação.

### 4.1 Manifestações Respondidas e Tempo de Resposta

Das manifestações válidas (inclusive pedidos de acesso à informação), 93% foram respondidas e 7% permaneciam em tratamento até 31 de dezembro de 2023. Considerando somente as manifestações respondidas, 90% foram finalizadas em até 30 dias. O tempo médio de resposta foi de 13 dias, inferior aos 17 dias de 2022.

O Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta<sup>1</sup> (60 dias) - ficou em 90%, e o Índice de Resposta em 30 dias<sup>2</sup> ficou em 85%, acima do aferido 2022 (80%).

<sup>1</sup> Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta: = (manifestações válidas – exceto Informação - respondidas em até 60 dias/total de manifestações válidas – exceto Informação - recebidas no período) x 100.

<sup>2</sup> Índice de Resposta em 30 Dias: = (manifestações válidas – exceto Informação - respondidas em até 30 dias/total de manifestações válidas – exceto Informação - recebidas no período) x 100.

MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS RESPONDIDAS ATÉ 31/12/23

Tempo Médio de Resposta

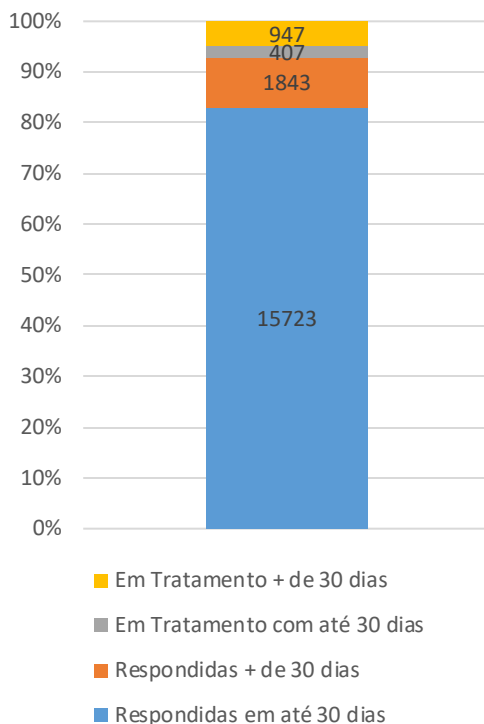
**13 dias**

Índice de Resposta em 30 dias

**85%**

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta

**90%**

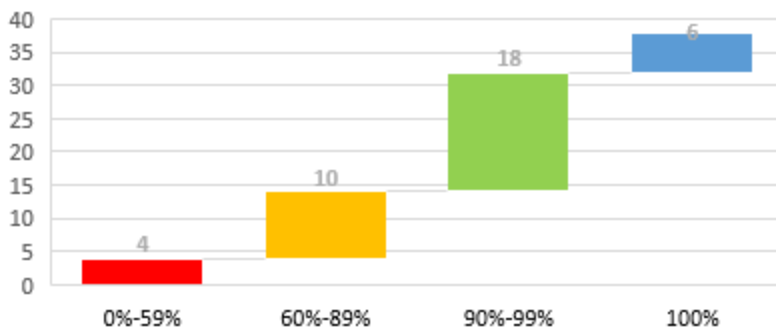


Analisando de forma individual as unidades da Rede de Ouvidoria, 26 Ouvidorias Setoriais/Especializadas responderam até 31 de dezembro 95% ou mais das manifestações que receberam. Dessas, oito finalizaram 100% das suas manifestações no período.

O tempo médio de resposta aferido foi entre 2 e 61 dias. Quatorze unidades mantiveram a média em até 10 dias, outras 15 de 11 a 30 dias e oito unidades registraram média acima de 30 dias para resposta ao cidadão.

Com relação ao índice de cumprimento do prazo de resposta, 24 unidades aferiram 90% ou mais, sendo que seis ouvidorias atingiram 100%. Outras 10 registraram entre 60% e 89%, e quatro abaixo de 60%.

QUANTIDADE DE ENTIDADES X FAIXA DO ÍNDICE DE ATENDIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA



DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS/ESPECIALIZADAS

Órgão/Entidade	Manifestações Recebidas	Tempo Médio de Resposta	% Respondido	Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta	Índice de Resposta em 30 dias
Agência de Fomento do Estado	41	7	100%	100%	100%
Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MT	142	5	100%	100%	100%
Junta Comercial do Estado	459	2	99%	99%	99%
Empresa Matogrossense de Tecnologia e Informação	177	4	99%	99%	99%
Procuradoria Geral do Estado	524	3	100%	100%	99%
Sec. Adjunta de Defesa do Consumidor	325	2	100%	100%	99%
Secretaria de Estado de Fazenda	1731	5	99%	99%	98%
Polícia Judiciária Civil	247	4	99%	99%	97%
Empresa Mato-grossense de Pesquisa, Assistência e Extensão Rural	91	10	99%	98%	97%
Departamento Estadual de Trânsito	1817	5	100%	100%	96%
SESP - Sistema Socioeducativo	23	10	100%	100%	95%
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	48	11	96%	95%	95%
Secretaria de Estado de Educação	3806	11	96%	96%	94%
Polícia Militar do Estado	135	7	95%	94%	94%
Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania	321	8	98%	96%	92%
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística	192	11	94%	93%	92%
Instituto de Defesa Agropecuária do Estado	368	13	97%	93%	90%
Instituto de Metrologia e Qualidade de MT.	60	13	97%	95%	88%
Secretaria de Estado do Meio Ambiente	1098	10	93%	91%	86%
Universidade Estadual de Mato Grosso	207	17	98%	93%	85%
Secretaria de Estado de Segurança Pública	972	19	95%	93%	84%
Perícia Oficial e Identificação Técnica	801	22	99%	99%	83%
Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos	90	15	93%	90%	82%
Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer	44	21	100%	95%	80%
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	141	20	96%	89%	78%
Mato Grosso Previdência	235	20	93%	85%	76%
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	562	22	95%	84%	74%
Mato Grosso Saúde	61	30	98%	86%	72%
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Mato Grosso	6	43	83%	67%	67%
Instituto de Terras do Estado	168	42	99%	70%	65%
Secretaria de Estado de Saúde	3461	22	78%	72%	63%
Companhia Mato-grossense de Mineração	10	46	100%	71%	57%
Casa Civil	95	36	76%	64%	54%
Controladoria Geral do Estado	186	35	84%	64%	49%
SESP - Sistema Penitenciário	152	51	58%	39%	33%
Ouvidoria Geral de Polícia	93	61	60%	39%	25%
Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Regularização Fundiária	30	48	20%	22%	17%
Fundação Nova Chance	1	-	0%	0%	0%
<b>Total Geral</b>	<b>18920</b>	<b>13</b>	<b>93%</b>	<b>90%</b>	<b>85%</b>

## 4.2 Acesso à Informação

Conforme informado no item 1.1, os pedidos de acesso à informação pública, embasados na Lei nº 12.527/2011, são tratados, encaminhados e finalizados pelas equipes da Rede de Ouvidoria.

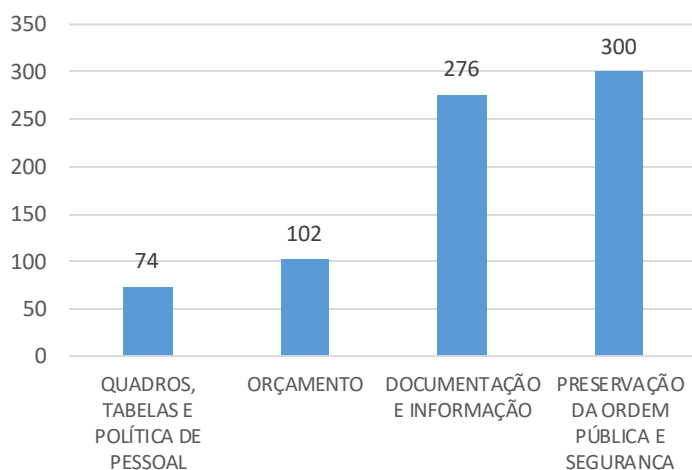
25

Esses pedidos são objeto de relatório estatístico trimestral específico, disponibilizado na página oficial da Ouvidoria-Geral do Estado e no Portal Transparência.

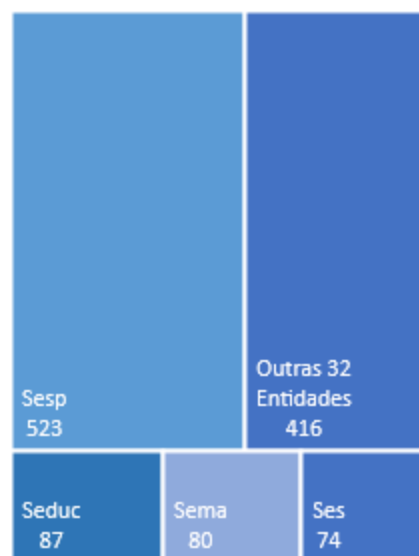
Em 2023 foram recebidos 1.180 pedidos de acesso à informação válidos. A Sesp foi o destino de 44% dos pedidos, um crescimento com relação aos 35% de 2022.

Esse crescimento é decorrente do estabelecimento de Instrução Normativa, publicada em agosto de 2022, que centralizou na Ouvidoria Setorial da Sesp os pedidos de acesso à informação das unidades descentralizadas (PM, Bombeiros, PJC, Politec, Sistema Prisional e Sistema Socioeducativo).

MAIORES ASSUNTOS



MAIORES ENTIDADES



Da mesma forma que as demais manifestações, os pedidos de acesso à informação são avaliados com os indicadores de Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - LAI<sup>3</sup> e o Índice de Resposta em 20 Dias<sup>4</sup>.

<sup>3</sup> Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - LAI = (pedidos de informação válidos respondidos no prazo/total de pedidos de informação válidos recebidos no período) x 100

<sup>4</sup> Índice de Resposta em 30 Dias = (pedidos de informação válidos respondidos em até 30 dias/total de pedidos de informação válidos recebidos no período) x 100.

Também são apurados o Índice de Resposta<sup>5</sup>, que apresenta o percentual de pedidos respondidos, e o Índice de Atendimento<sup>6</sup>, que trata do percentual de pedidos em que a informação foi fornecida ao solicitante.

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO VÁLIDOS – STATUS EM 31/12/2023

26

Índice de Cumprimento do  
Prazo de Resposta - LAI

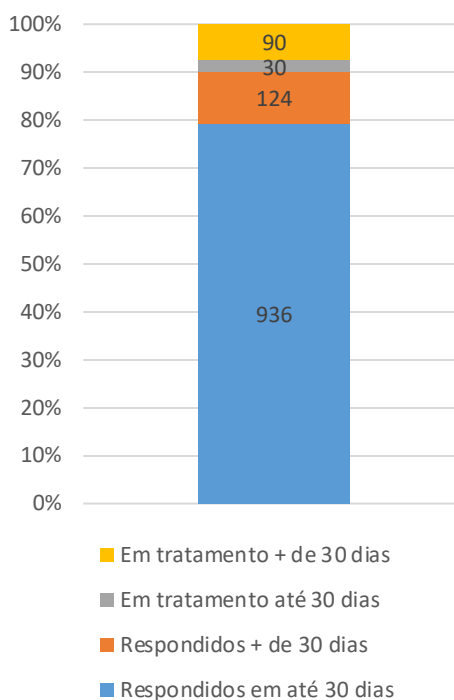
**79%**

Índice de Resposta  
em 20 dias

**56%**

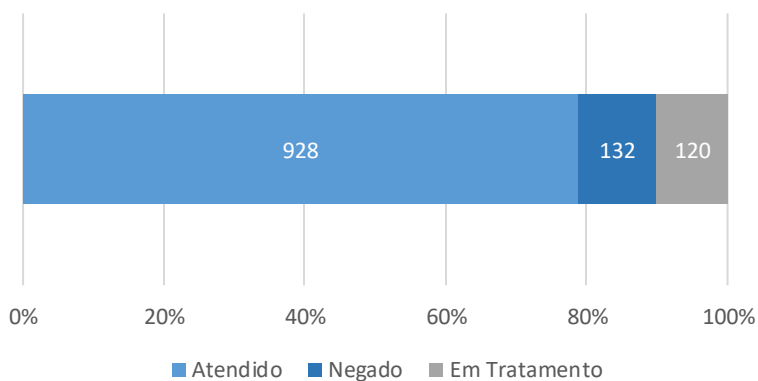
Tempo Médio de Resposta

**27 dias**



Índice de Atendimento

**79%**



<sup>5</sup> Índice de Resposta: = (pedidos de informação válidos respondidos no período/total de pedidos de informação válidos recebidos no período) x 100.

<sup>6</sup> Índice de Atendimento: = (pedidos de informação válidos atendidos/total de pedidos de informação válidos recebidos no período) x 100.

Dos 928 pedidos nos quais o acesso à informação foi negado, 37% informaram a inexistência da informação ou documento solicitado, 29% informaram sigilo legal e outros 10% alegaram que o documento contém dados pessoais.

Pedido genérico, ausência de requisitos mínimos de atendimento e informação solicitada que não compete ao poder executivo somam 17% e outros 7% foram negados por serem desproporcionais ao tempo de atendimento, exigir trabalhos adicionais de interpretação e informação classificada de TCI.

Vinte e quatro entidades responderam 80% ou mais dos pedidos dentro do prazo, sendo que 17 responderam 100% dos pedidos dentro do prazo legal (MT Fomento, Bombeiros, Metamat, Detran, Empaer, MTi, Ipem, Jucemat, Politec, PJC, PM, PGE, Procon, Secel, Sedec, Sinfra e Sistema Socioeducativo).

27

#### DESEMPENHO DA REDE DE OUVIDORIA – ACESSO À INFORMAÇÃO

Entidade	Em Tratamento	Atendido	NEGADO									Total Geral	Índice de Resposta	Índice de Atendimento	Índice de Resposta em 20 Dias	Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta
			Negado - Não compete ao Poder Executivo	Negado - Ausência de Requisitos Mínimos para atendimento	Negado - Desproporcional ao tempo de atendimento	Negado - Exigência de trabalhos adicionais de interpretação	Negado - Inexistência de Informação/Documento	Negado - Inform. Classificada em TCI	Negado - Informação Pessoal	Negado - Pedido Genérico	Negado - Sigilo Legal					
Sesp	26	442		4	2		17	1	2	8	21	523	95%	85%	63%	86%
Seduc	5	70					6		1	1	4	87	94%	80%	49%	92%
Sema	9	63					4		3		1	80	89%	79%	41%	76%
Ses	38	35								1		74	49%	47%	19%	36%
Indea	4	35					1		3		2	45	91%	78%	58%	82%
Seplag	6	33					4					43	86%	77%	47%	60%
Sefaz	3	33		1	1		3					41	93%	80%	44%	61%
CGE	8	26	2						2	1	1	40	80%	65%	50%	75%
Casa Civil	7	24				2	1					34	79%	71%	18%	44%
Sinfra		32					1					33	100%	97%	82%	100%
Unemat		20						1			2	23	100%	87%	70%	87%
Ager	1	18										19	95%	95%	58%	89%
Detran		16					1					17	100%	94%	100%	100%
Setasc	2	7		1			3				2	15	87%	47%	33%	80%
PGE		9				1					2	12	100%	75%	58%	100%
Seciteci		10			1		1					12	100%	83%	67%	83%
Sedec		9								1		10	100%	90%	100%	100%
Intermat	1	4		1	1						1	8	88%	50%	38%	38%
PJC		5					2				1	8	100%	63%	75%	100%

Entidade	Em Tratamento	Atendido	NEGADO										Total Geral	Índice de Resposta	Índice de Atendimento	Índice de Resposta em 20 Dias	Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta
			Negado - Não compete ao Poder Executivo	Negado - Ausência de Requisitos Mínimos para atendimento	Negado - Desproporcional ao tempo de atendimento	Negado - Exigência de trabalhos adicionais de interpretação	Negado - Inexistência de Informação/Documento	Negado - Inform. Classificada em TCI	Negado - Informação Pessoal	Negado - Pedido Genérico	Negado - Sigilo Legal						
Seaf	7	0										7	0%	0%	0%	0%	
MT Prev	1	4							1			6	83%	67%	67%	67%	
Politec		5		1								6	100%	83%	67%	100%	
MTi		4					1					5	100%	80%	100%	100%	
Empaer		2					2					4	100%	50%	100%	100%	
Juemat		4										4	100%	100%	100%	100%	
Procon		3							1			4	100%	75%	100%	100%	
Desenvolve MT		2					1					3	100%	67%	100%	100%	
Metamat		2									1	3	100%	67%	33%	100%	
Fapemat	1	2										3	67%	67%	0%	33%	
MT Saúde		3										3	100%	100%	33%	67%	
Secel		2					1					3	100%	67%	100%	100%	
Bombeiros		1										1	100%	100%	100%	100%	
Ipem		1										1	100%	100%	0%	100%	
PM		1										1	100%	100%	0%	100%	
Sistema Penitenciário	1	0										1	0%	0%	0%	0%	
Sistema Socioeducativo		1										1	100%	100%	100%	100%	
<b>Total Geral</b>	<b>120</b>	<b>928</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>49</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>38</b>	<b>1180</b>	<b>90%</b>	<b>79%</b>	<b>56%</b>	<b>79%</b>	

#### 4.3 Avaliação do Cidadão

O cidadão pode avaliar o atendimento da ouvidoria por meio de formulário enviado junto com a resposta da manifestação. São enviadas duas perguntas:

1. Como você considera o atendimento prestado pela Ouvidoria?
2. Você considera que sua demanda foi resolvida?

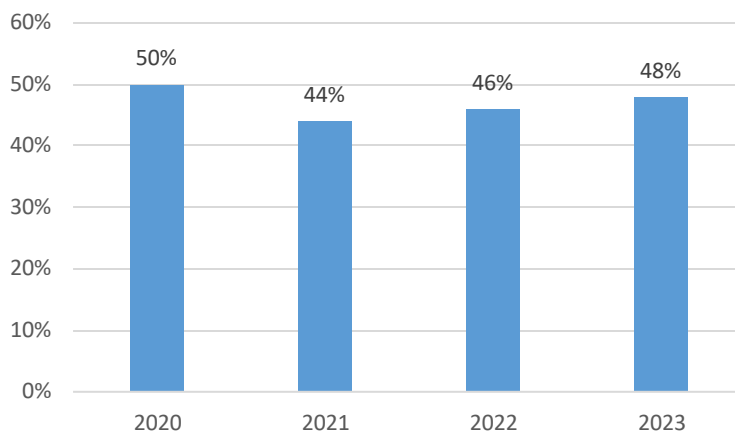
Foram avaliadas 1.741 respostas, que equivale a 10% de todas as manifestações respondidas. Abaixo apresentamos os percentuais que responderam “muito bom” e “bom” para a primeira pergunta, e “sim” e “parcialmente” para a segunda pergunta.



Respostas Avaliadas

**1.741**

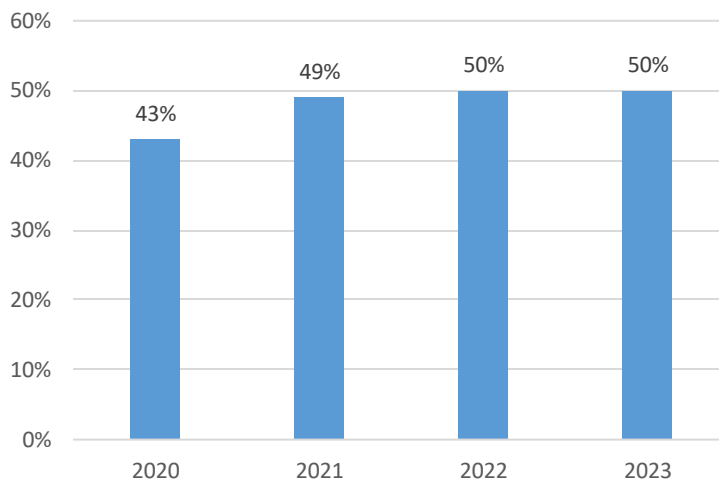
#### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO: MUITO BOM E BOM



% de Respostas Avaliadas

**10%**

#### DEMANDA RESOLVIDA: SIM E PARCIALMENTE



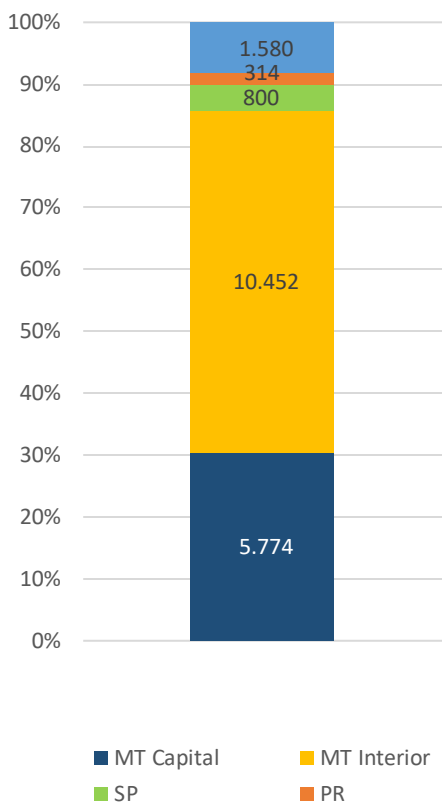
## 5. PERFIL DO USUÁRIO

### 5.1 Estado e Cidade de Origem

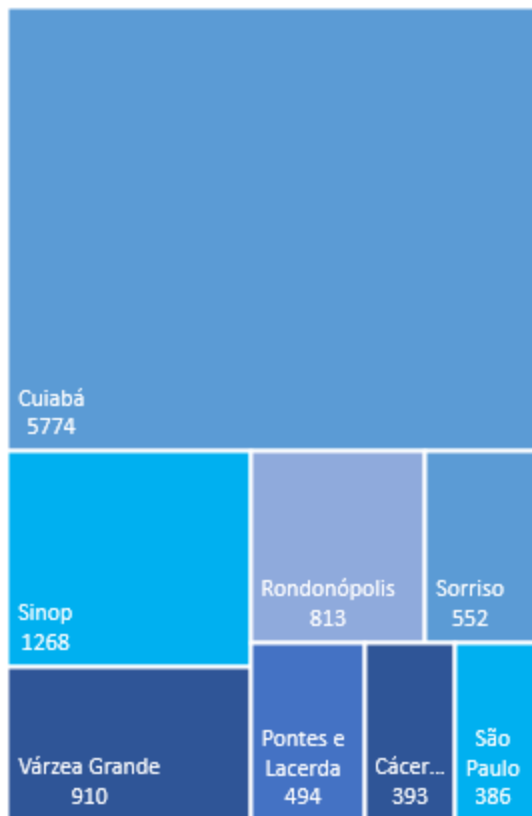
Sobre os usuários da ouvidoria, 86% residem em Mato Grosso, seguidos pelos moradores de São Paulo e Paraná, que juntos somam 6%.

Com relação ao município, dos usuários que residem em Mato Grosso, 35% estão em Cuiabá, e 65% no interior do estado, de forma pulverizada em 141 municípios, sendo os com maior volume Sinop, Várzea Grande e Rondonópolis, com 8%, 5% e 5%, respectivamente. Avaliando todas as UF, o município de fora do estado com mais manifestações é São Paulo, que ocupa o oitavo lugar na lista.

MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR UF



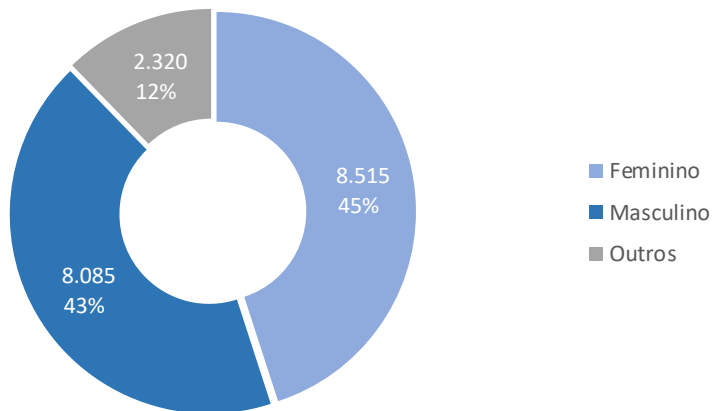
POR MAIORES CIDADES



5.2 Gênero

Na segmentação por gênero, 45% dos usuários informaram gênero feminino, 43% masculino, e 12% marcaram a opção “outros”.

PERFIL DO USUÁRIO - GÊNERO



### 5.3 Meio de Contato

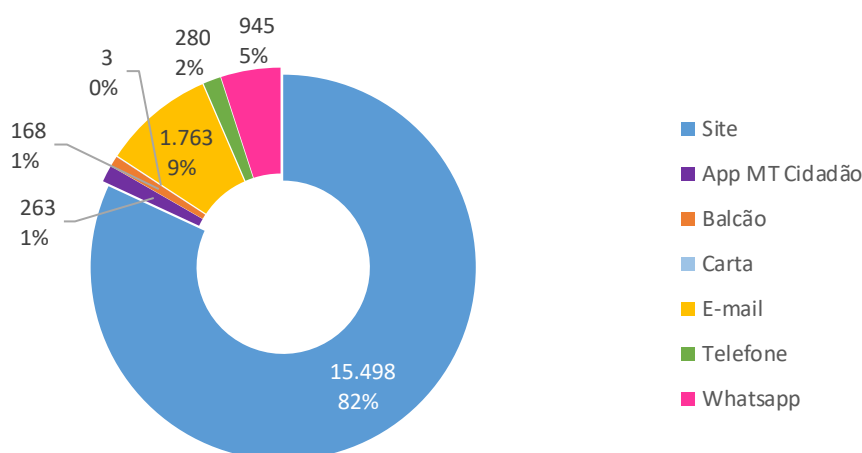
Sobre a forma de acesso à ouvidoria, o principal meio de entrada das manifestações segue sendo o sistema Fale Cidadão, representando 82% do total. Esse número apresenta um crescimento, comparado com os 75% registrados em 2022.

31

Outros 9% foram registrados por e-mail, e outros 5% por WhatsApp. Os menos utilizados são balcão (atendimento presencial) e carta, com 168 e 3 registros, respectivamente.

Em 2023 foi mantida a sequência de redução dos registros (263 registros) por meio do app MT Cidadão, ciclo que se iniciou em 2022. Os problemas apresentados em 2022 se mantiveram em 2023, e foram solucionados somente em 2024.

MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS POR MEIO DE CONTATO



## 6. GESTÃO DA REDE DE OUVIDORIA

Considerando a atribuição da SAOGT da gestão da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo, como órgão central de ouvidoria, apresentamos algumas das ações desenvolvidas em 2023.

### 6.1 Capacitação das equipes

Em 2023 foram realizadas duas capacitações para as equipes de ouvidoria, sobre práticas e rotinas de ouvidoria e sobre a elaboração do relatório de gestão. Foi realizada também reunião da Rede de Ouvidoria do Poder Executivo, com os titulares das ouvidorias setoriais.

Em outubro foi publicada nos sites da Ouvidoria Geral e da CGE a cartilha “Conhecendo a Ouvidoria: Perguntas e Respostas”, com 20 perguntas sobre as atividades da ouvidoria, voltadas para os cidadãos e, também, para os servidores que respondem às manifestações registradas.

32

## 6.2 Normatização

No decorrer do ano foram realizadas também diversas reuniões entre as áreas de ouvidoria e corregedoria para alinhamentos sobre o tratamento de denúncias. Entre agosto e setembro foram realizadas discussões da minuta de uma instrução normativa, com mais de 50 servidores das ouvidorias setoriais/especializadas e das unidades setoriais de correição.

## 6.3 Relatórios trimestrais

A fim de dar publicidade às informações da Ouvidoria-Geral, a equipe da SAOGT emite relatórios estatísticos trimestrais sobre os pedidos de acesso à informação e sobre os atendimentos registrados no sistema Fale Cidadão. Os relatórios ficam disponíveis on-line.

## 6.4 Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

A SAOGT iniciou a autoavaliação do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, desenvolvido pela CGU. Foi elaborado um plano de ação para obtenção do nível máximo de maturidade até 2027. O Modelo de Maturidade será adaptado e replicado para a autoavaliação das ouvidorias setoriais e especializadas.

# 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em meio às mudanças culturais e tecnológicas, a ouvidoria se consolida como canal de contato com os cidadãos.

A Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência vem atuando de forma a reforçar a atuação da ouvidoria como central no trabalho de melhoria dos serviços prestados. Para tanto, para o exercício de 2024 foi elaborado um planejamento que atuará em alguns pontos como:

- Rever fluxos e procedimentos;
- Avançar nas melhorias e automatizações no sistema Fale Cidadão;
- Avançar nas capacitações da Rede, focadas em análise de dados e elaboração de relatórios;
- Continuar discussões e capacitações com relação ao tratamento de denúncias;
- Realizar ações de divulgação da ouvidoria interna e externa;
- Realizar sensibilização sobre Lei de Acesso à Informação;
- Rever normativas relativas às atividades da ouvidoria e atuação do ouvidor;
- Avançar nas capacitações aos servidores das ouvidorias, focando na qualidade e prazo de resposta;
- Realizar capacitação sobre linguagem simples com as equipes de ouvidoria;
- Avançar nos estudos para normatização sobre proteção ao denunciante.