



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

Relatório de Ouvidoria 0003/2025

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
INTERESSADO:	PAULO FARIAS - SECRETÁRIO CONTROLADOR-GERAL DO ESTADO
ASSUNTO:	ATENDIMENTOS AO CIDADÃO - SISTEMA FALE CIDADÃO - LEI 12.527/2011 - LEI 13.460/2017 - 1º TRIMESTRE DE 2025

ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO DA
OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO ENTRE 01 DE
JANEIRO E 31 DE MARÇO DE 2025.

Cuiabá - MT
Agosto/2025



1 ATENDIMENTOS

PERÍODO: 01 de janeiro a 31 de março



5.683

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

39

OUVIDORIAS
SETORIAIS
ENVOLVIDAS

4.983

CIDADÃOS ATENDIDOS
(3.811 IDENTIFICADOS
E 1.172 ANÔNIMOS)

433
MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

220
OUTRAS ESFERAS
DE PODER

1.179
RESPONDIDAS

99%
DENTRO DO PRAZO

1%
FORA DO PRAZO

6 DIAS
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

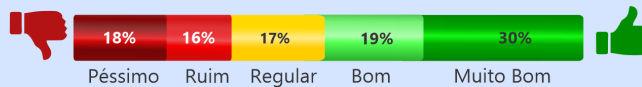
851
EM TRATAMENTO

92%
DENTRO DO PRAZO

8%
FORA DO PRAZO

5.030
MANIFESTAÇÕES
VÁLIDAS

**AVALIAÇÃO
DA OUVIDORIA**



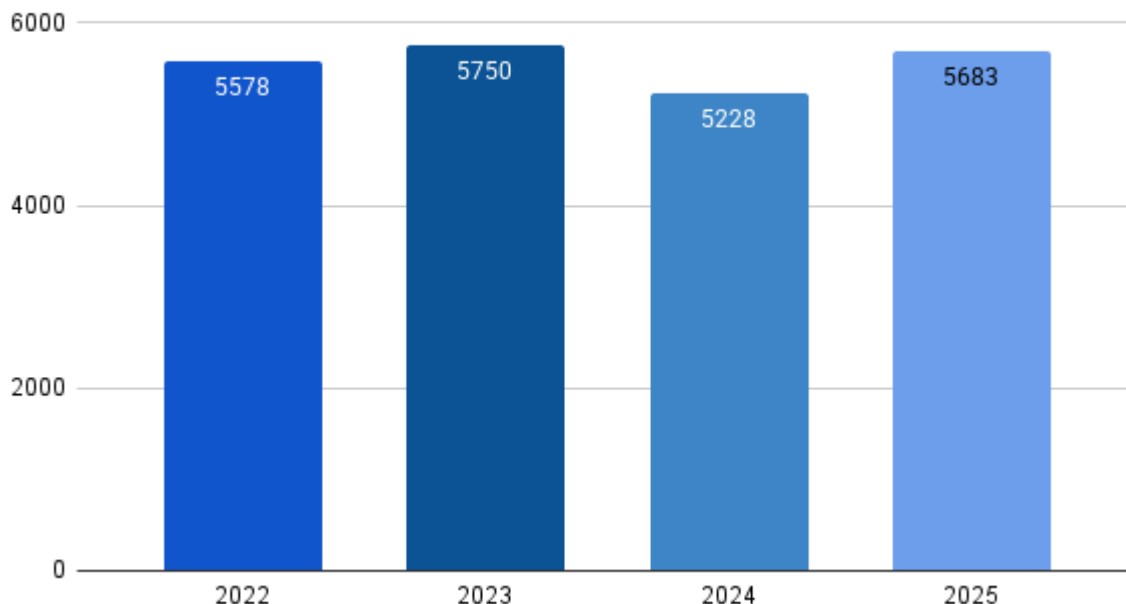
SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



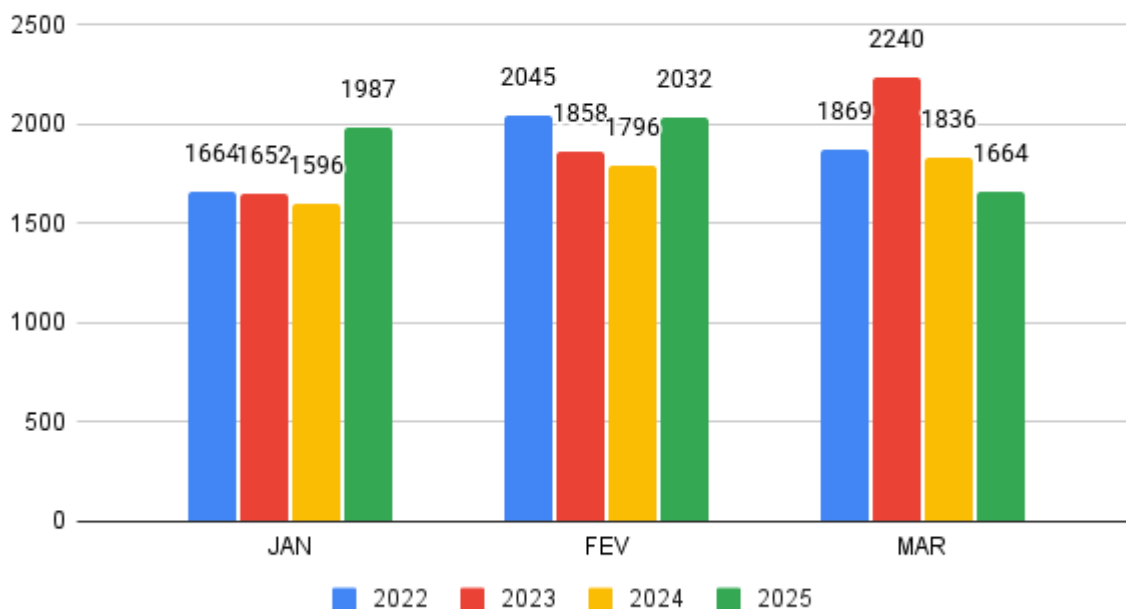
TOTAL DE AVALIAÇÕES: 582



Manifestações Recebidas 1º Trimestre 2022 a 2025

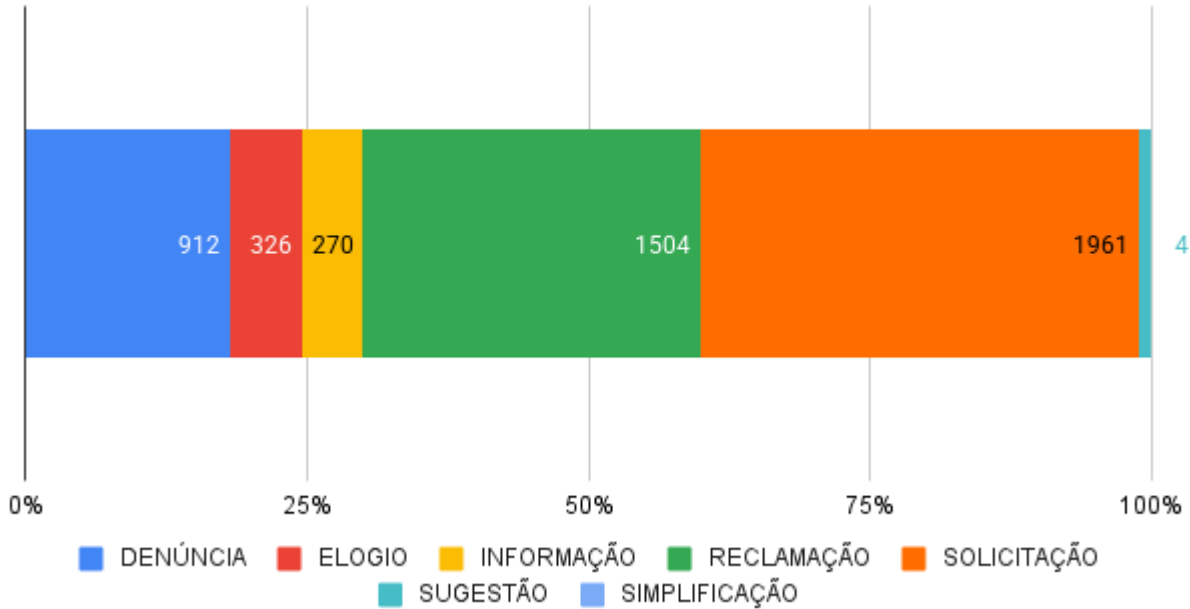


Manifestações Recebidas por mês - 1º Trimestre 2022 a 2025

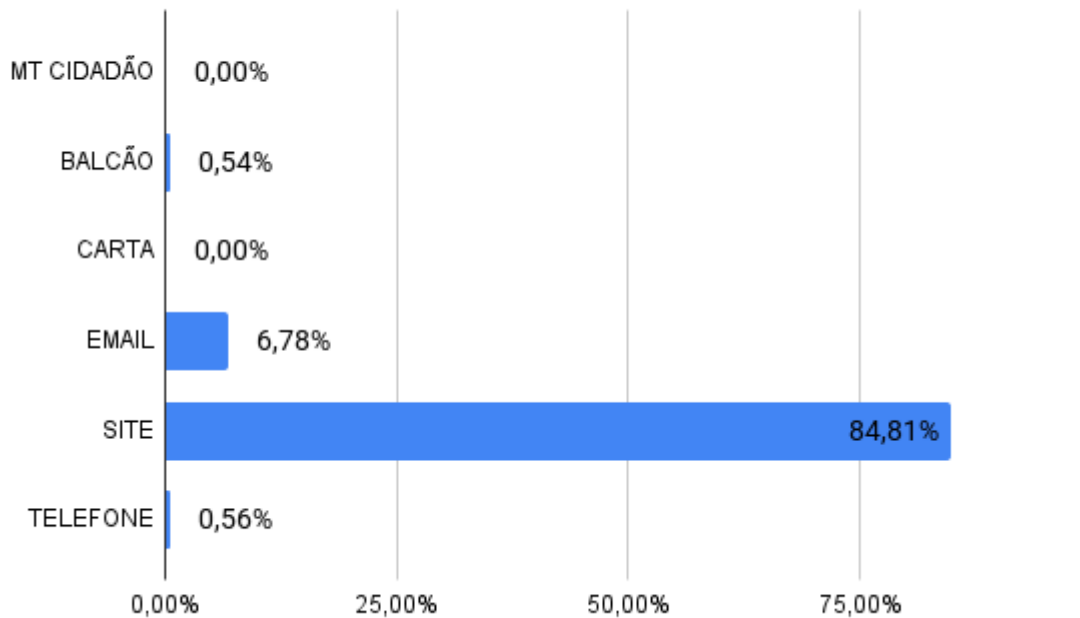




Manifestações Válidas - por Natureza

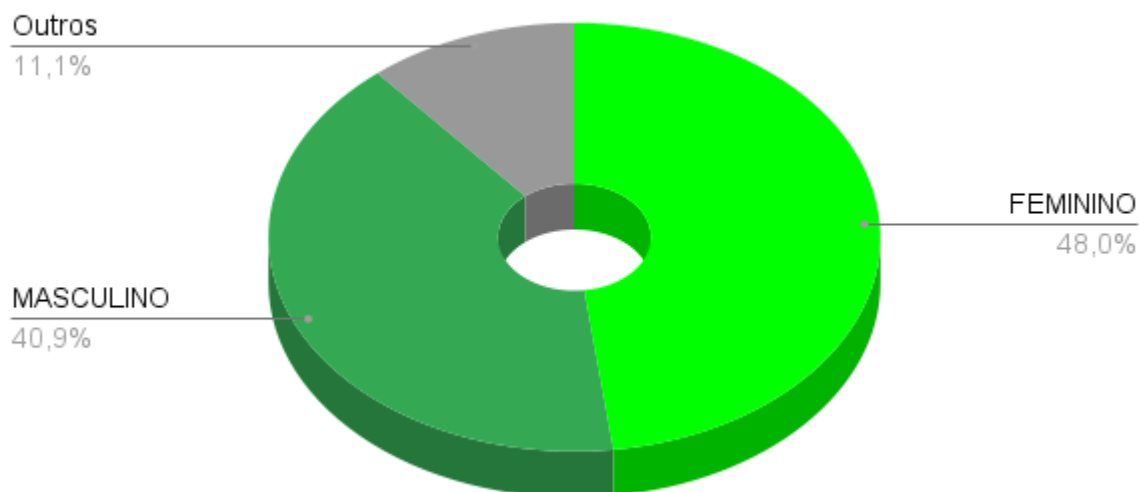


Manifestações Válidas - Por Meio de Entrada

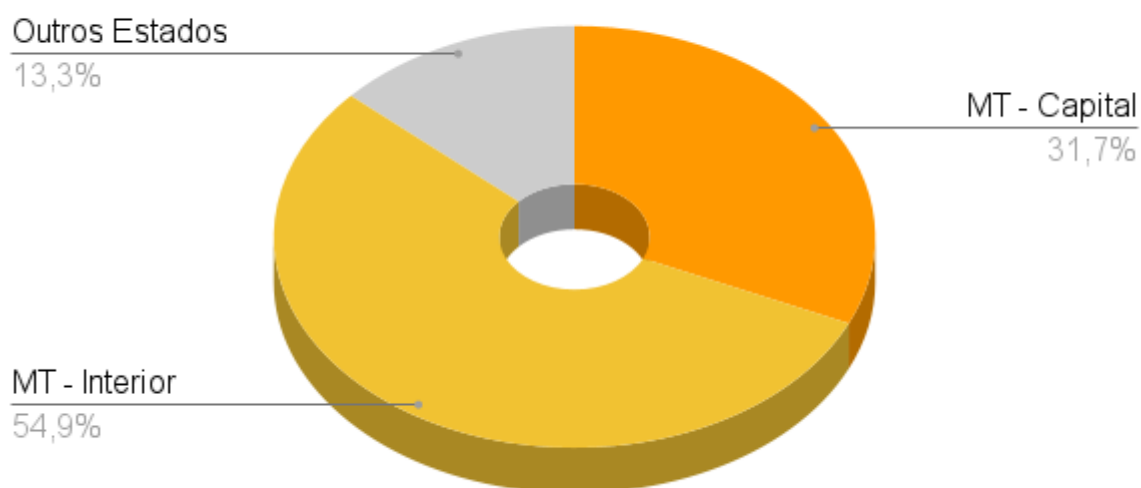




Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - Gênero



Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - Cidade e Estado





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

Manifestações Válidas por Área Governamental		
Área Governamental	Qt	%
Administração Geral	1863	37%
Administração Fazendária	615	12%
Educação, Ensino E Pesquisa	537	11%
Segurança Pública, Justiça E Direitos Humanos E Defesa Do Consumidor	522	10%
Desempenho Econômico E Social, Obras Públicas E Trânsito	495	10%
Saúde, Cidadania E Assistência Social	483	10%
Estratégias De Governo E Tecnologia Da Informação E Auditoria	257	5%
Políticas Rurais E Defesa Do Meio Ambiente	246	5%
Assuntos Diversos	7	0%
Cultura, Lazer, Esporte E Turismo	5	0%
Total Geral	5030	100%

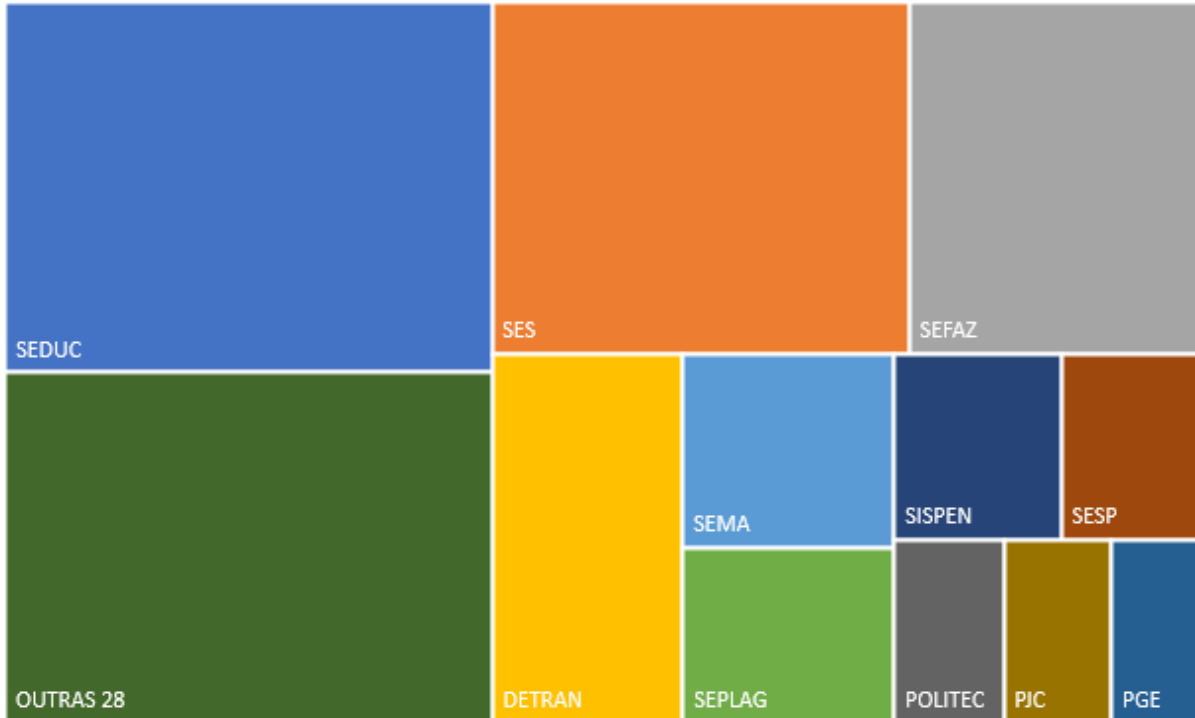
Manifestações Válidas por Área Governamental





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

Manifestações Válidas - Maiores Entidades



Manifestações Válidas por Entidade

Órgão/Entidade	Qt	%	
Secretaria de Estado de Educação	1047	21%	80%
Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso	849	17%	
Secretaria de Estado de Fazenda	605	12%	
Departamento Estadual de Trânsito	411	8%	
Secretaria de Estado do Meio Ambiente	239	5%	
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	215	4%	
Sistema Penitenciário	181	4%	
Secretaria de Estado de Segurança Pública	157	3%	
Perícia Oficial e Identificação Técnica	117	2%	
Polícia Judiciária Civil	115	2%	
Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso	100	2%	
Instituto de Defesa Agropecuária do Estado de Mato Grosso	94	2%	
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística	94	2%	
Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania	91	2%	
Sec. Adjunta de Defesa do Consumidor	84	2%	
Empresa Matogrossense de Tecnologia e Informação do Estado de	68	1%	

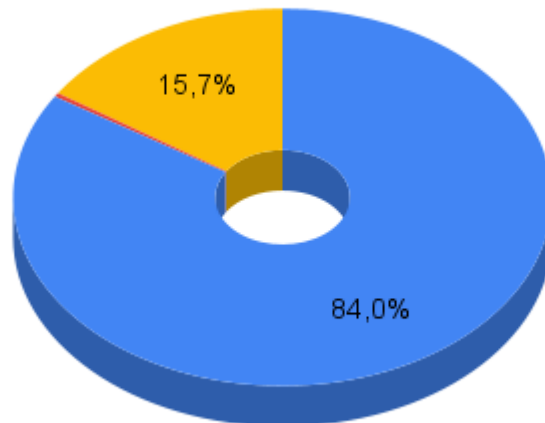


Governo do Estado de Mato Grosso
CGE - Controladoria Geral do Estado

Órgão/Entidade	Qt	%
Universidade Estadual de Mato Grosso	61	1%
Junta Comercial do Estado de Mato Grosso	59	1%
Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MT.	55	1%
Mato Grosso Previdência	47	1%
Mato Grosso Saúde	43	1%
Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos	41	1%
Polícia Militar do Estado de Mato Grosso	39	1%
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	34	1%
Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso	28	1%
Empresa Mato-grossense de Pesquisa, Assistência e Extensão Rural	26	1%
Instituto de Terras do Estado de Mato Grosso	24	0%
Ouvidoria Geral do Estado de MT	14	0%
Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Regularização fundiária	14	0%
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	14	0%
Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer	13	0%
MT Participações e Projetos	12	0%
Sistema Socioeducativo	11	0%
Instituto de Metrologia e Qualidade de MT.	10	0%
Casa Civil	7	0%
Companhia Matogrossense de Mineração	4	0%
Ouvidoria Geral de Polícia de Mato Grosso	4	0%
Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S.A	2	0%
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Mato Grosso	1	0%
Total Geral	5030	100%

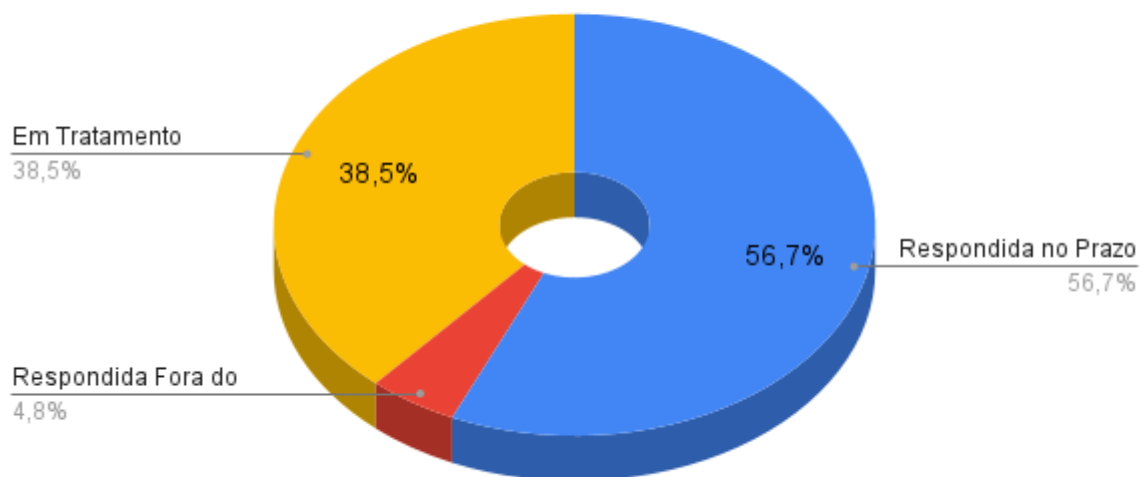


Prazo de Resposta - Geral



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

Prazo de Resposta - LAI





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

Índice de Cumprimento do Prazo de Resposta - Por Órgão/Entidade					
Órgão/Entidade	Geral	LAI	Órgão/Entidade	Geral	LAI
Desenvolve MT	100%	-	PJC	100%	50%
Ager	100%	100%	PM	100%	-
Casa Civil	100%	0%	PGE	100%	100%
Bombeiros	100%	-	Procon	100%	-
Metamat	100%	-	Seaf	85%	0%
CGE	100%	43%	Setasc	100%	25%
Detran	100%	100%	Seciteci	100%	0%
Empaer	100%	100%	Secel	100%	67%
MTI	100%	-	Sedec	100%	67%
Fapemat	100%	-	Seduc	100%	70%
Indea	100%	0,8888889	Sefaz	100%	71%
Ipem	100%	-	Sinfra	99%	50%
Intermat	100%	100%	Seplag	99%	29%
Jucemat	100%	100%	Ses	100%	48%
MT Prev	98%	0%	Sesp	100%	67%
MT Saúde	100%	67%	Sema	100%	46%
MT Par	100%	0,5	Sistema Penitenciário	100%	6%
Ouvidoria-Geral de Polícia	100%	-	Sistema Socioeducativo	100%	0%
Ouvidoria Geral do Estado	100%	0%	Unemat	98%	60%
Politec	100%	100%	TOTAL GERAL	100%	57%

**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
AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	1	14%	PJC
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	1	14%	SEFAZ
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR PROTEÇÃO DE VIDAS, PATRIMÔNIO E M	1	14%	BOMBEIROS
FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO	1	14%	DETRAN
INDÚSTRIA, COMÉRCIO, MINAS E ENERGIA	1	14%	JUCEMAT
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	1	14%	PROCON
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	1	14%	BOMBEIROS
TOTAL	7	100%	



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

Solicitação - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	268	15%	SEFAZ
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	147	8%	SES
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	113	7%	MTI
VEÍCULOS	94	5%	DETRAN
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	82	5%	DIVERSAS
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	81	5%	SEPLAG
ENSINO MÉDIO	79	5%	SEDUC
DÍVIDA ATIVA	94	6%	PGE
IDENTIFICAÇÃO	58	3%	POLITEC
HABILITAÇÃO	52	3%	DETRAN
TOTAL	1068	61%	

Reclamação - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	127	9%	SEDUC
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	88	6%	SEDUC
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	82	6%	DIVERSAS
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	73	5%	SES
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	72	5%	SEPLAG
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	61	4%	SEFAZ
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	60	4%	SEFAZ
ENSINO FUNDAMENTAL	46	3%	SEDUC
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	45	3%	SEDUC
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	45	2%	SES
TOTAL	708	39%	

Elogio - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	286	99%	SES
TOTAL	286	99%	



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	8	19%	SES
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	6	14%	DIVERSAS
HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	5	12%	DIVERSAS
EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	3	7%	SEDUC
APERFEIÇOAMENTO E TREINAMENTO	2	5%	SEDUC
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	2	5%	SES
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2	5%	SES
MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	2	5%	SEDUC
PAVIMENTAÇÃO, MANUTENÇÃO DE VIAS NÃO PAVIMENTADAS	2	5%	SINFRA
AÇÕES PREVENTIVAS DE SEGURANÇA	1	2%	PJC
TOTAL	33	77%	

Denúncia - 10 assuntos mais citados			
ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	227	28%	SEDUC
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	117	14%	SEMA
SISTEMA PENITENCIÁRIO	105	13%	SISPEN
AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	38	5%	PJC
EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	127	9%	SEDUC
TRIBUTOS	28	3%	SEFAZ
OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	22	3%	SEDUC
VEÍCULOS	19	2%	DETRAN
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	18	2%	DIVERSAS
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	16	2%	PROCON
TOTAL	717	81%	



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

Informação - 10 assuntos mais citados			
ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE
			MAIS CITADA
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	71	40%	SES/SESP
PRESERVAÇÃO DA ORDEM PÚBLICA E SEGURANÇA	55	23%	SESP
QUADROS, TABELAS E POLÍTICA DE PESSOAL	19	8%	DIVERSAS
LICENCIAMENTOS AMBIENTAIS	8	3%	SEMA
RECURSO DE MENSAGEM PARA ACESSO A INFORMAÇÃO	7	3%	DIVERSAS
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	6	2%	DIVERSAS
ORÇAMENTO	6	2%	DIVERSAS
POLÍTICAS E DIRETRIZES	6	2%	DIVERSAS
OUVIDORIA	4	2%	CGE
PROGRAMAÇÃO, CONTROLE E AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	4	2%	SES
TOTAL	186	86%	

À apreciação superior.

Cuiabá, 15 de Agosto de 2025

Aline Rabaioli Landini

Secretária Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência em substituição