



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

**Relatório de Ouvidoria 0004/2025**

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 2025.

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO - SISTEMA FALE CIDADÃO - LEI 12.527/2011 - LEI 13.460/2017 2º TRIMESTRE DE 2025.

Cuiabá - MT  
Agosto/2025



## 1 ATENDIMENTOS

PERÍODO: 01 de abril a 30 de junho



**5.414** TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

**39** OUVIDORIAS  
SETORIAIS  
ENVOLVIDAS

**4.280** CIDADÃOS ATENDIDOS  
(3.345 IDENTIFICADOS  
E 935 ANÔNIMOS)

**481**  
MANIFESTAÇÕES  
ARQUIVADAS

**227**  
OUTRAS ESFERAS  
DE PODER

**4.027**  
RESPONDIDAS

**99%**  
DENTRO DO PRAZO

**1%**  
FORA DO PRAZO

**7 DIAS**  
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

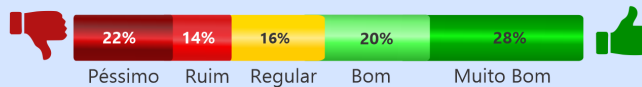
**679**  
EM TRATAMENTO

**91%**  
DENTRO DO PRAZO

**9%**  
FORA DO PRAZO

**4.706**  
MANIFESTAÇÕES  
VÁLIDAS

### AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA



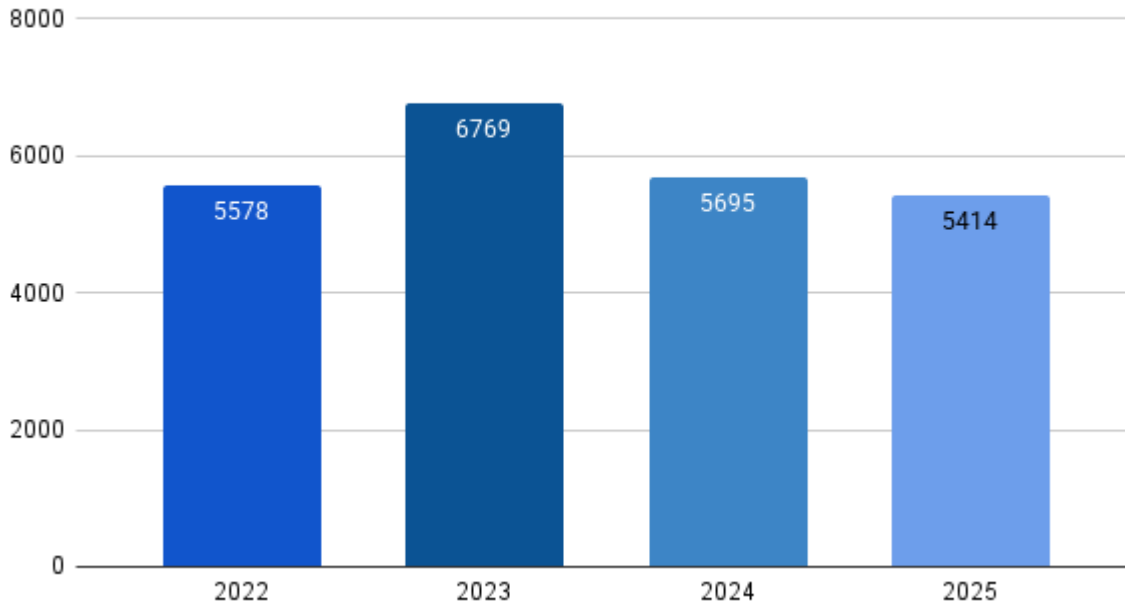
### SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



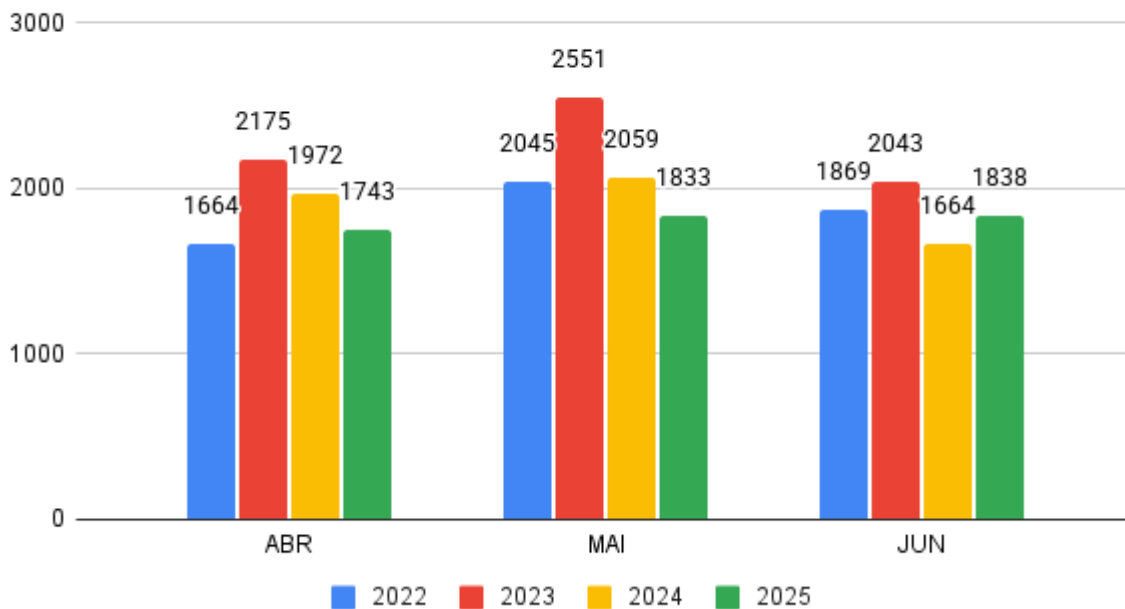
TOTAL DE AVALIAÇÕES: 582



### Manifestações Recebidas 2º Trimestre 2022 a 2025

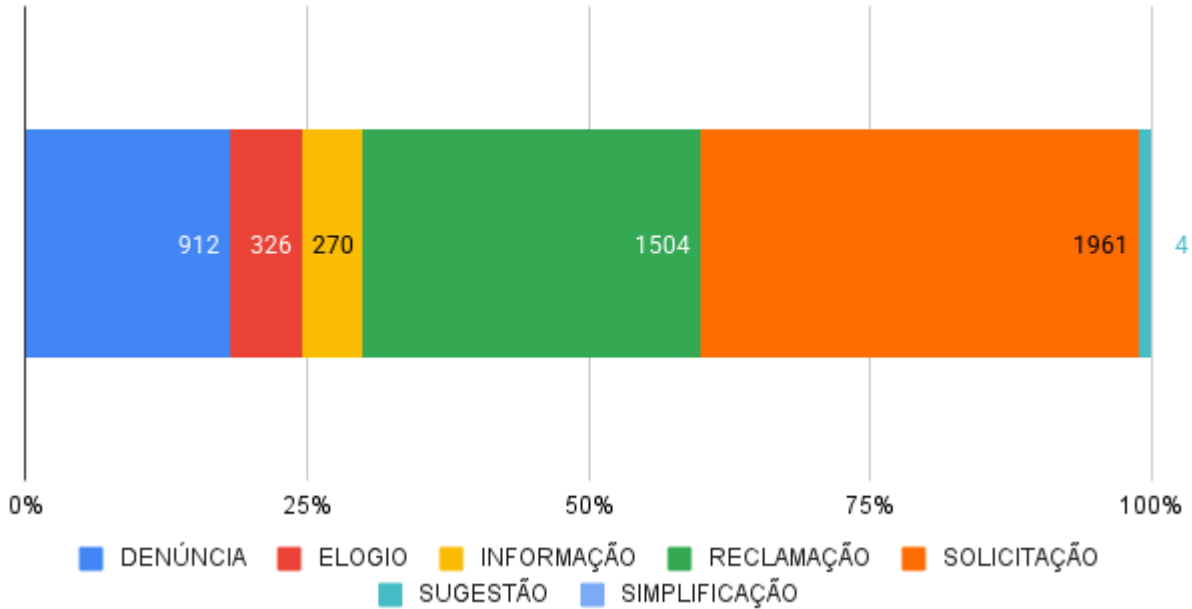


### Manifestações Recebidas por mês - 2º Trimestre 2022 a 2025

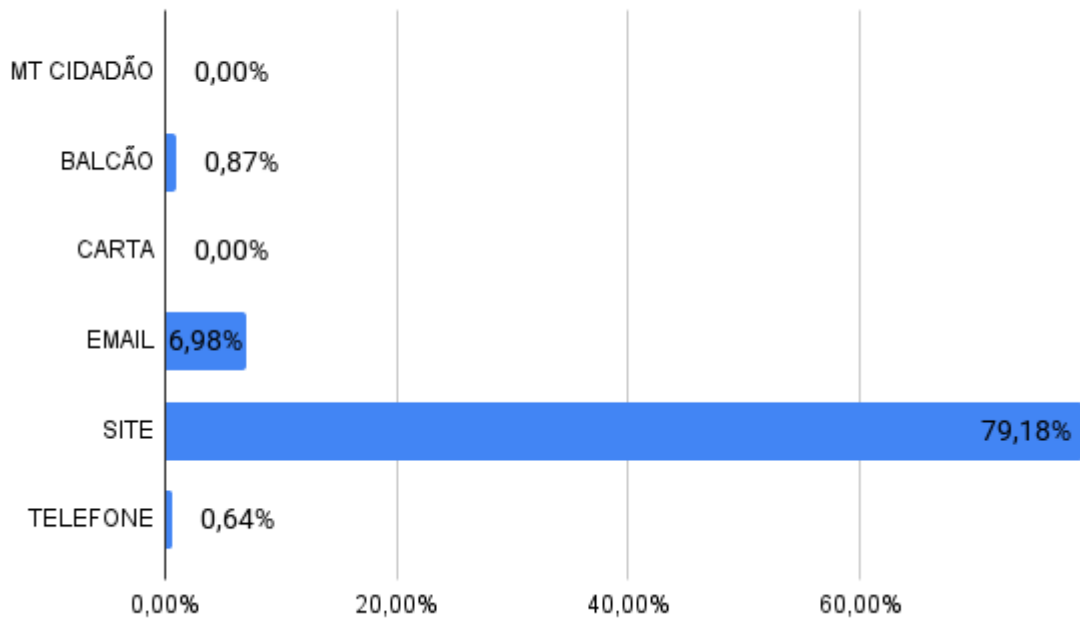




### Manifestações Válidas - por Natureza

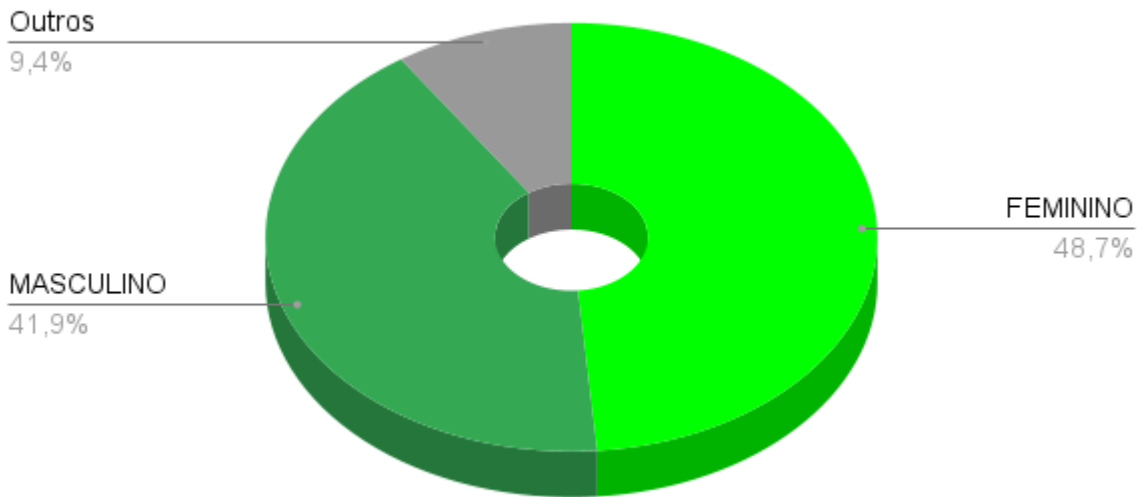


### Manifestações Válidas - Por Meio de Entrada

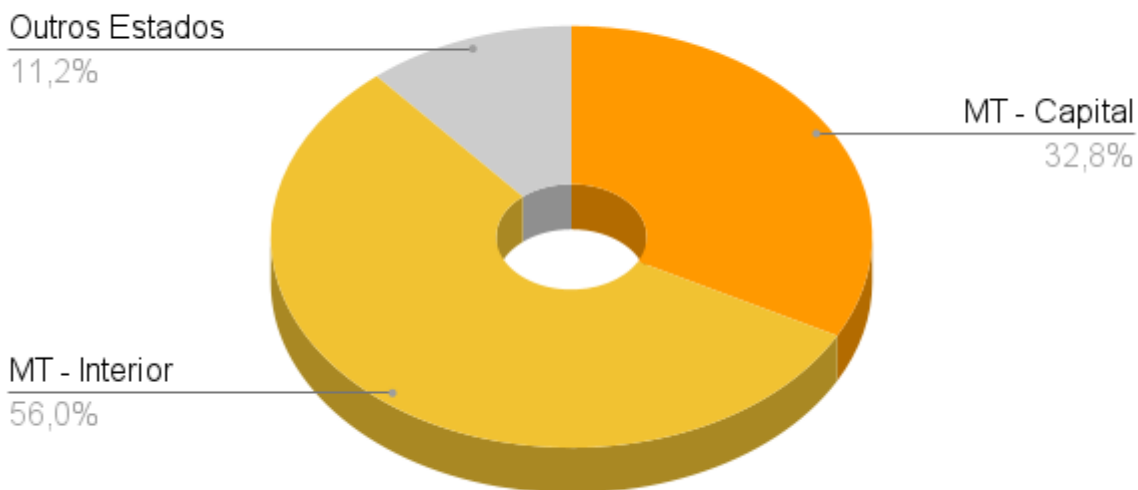




### Manifestações Válidas - Perfil do Usuário - Gênero



### 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	1839	39%
Saúde, Cidadania E Assistência Social	645	14%
Desempenho Econômico E Social, Obras Públicas E Trânsito	439	9%
Segurança Pública, Justiça E Direitos Humanos E Defesa Do Consumidor	413	9%
Educação, Ensino E Pesquisa	408	9%
Estratégias De Governo E Tecnologia Da Informação E Auditoria	355	8%
Administração Fazendária	342	7%
Políticas Rurais E Defesa Do Meio Ambiente	241	5%
Assuntos Diversos	12	0%
Cultura, Lazer, Esporte E Turismo	12	0%
<b>Total Geral</b>	<b>4706</b>	<b>100%</b>

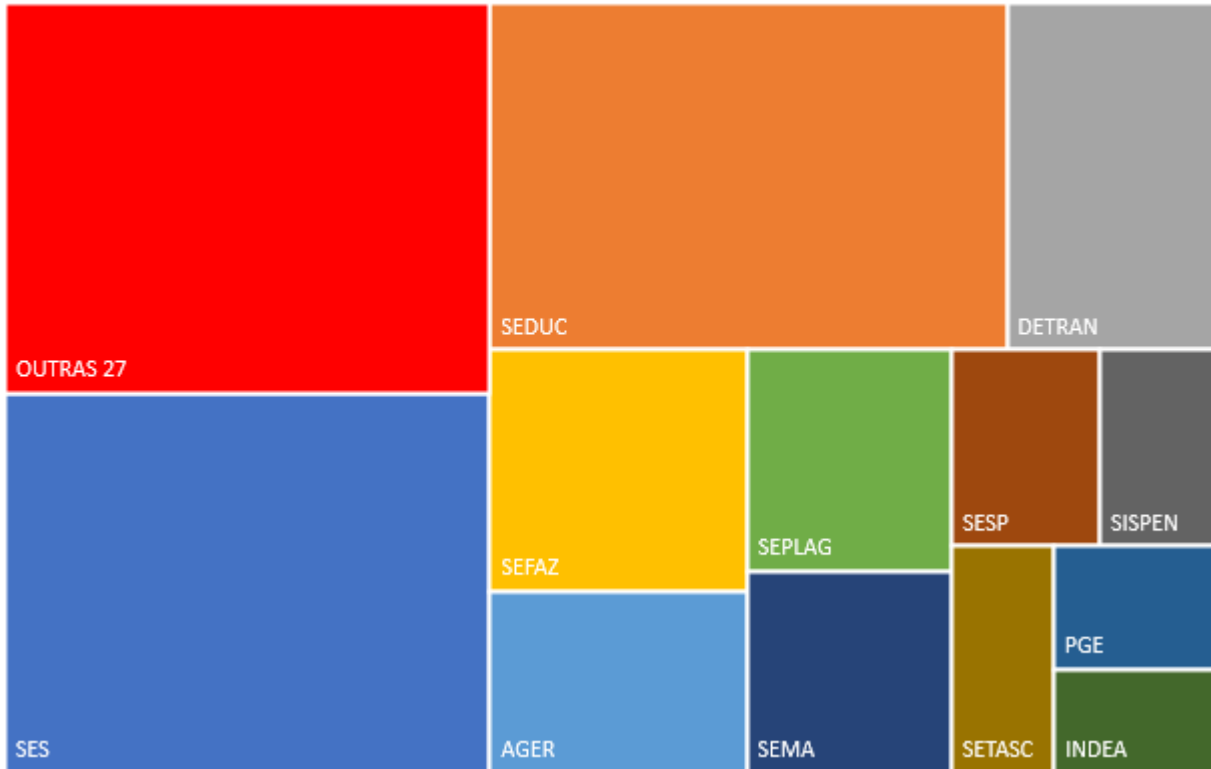
Manifestações Válidas por Área Governamental





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 Saúde de Mato Grosso	927	20%	80%
Secretaria de Estado de Educação	900	19%	
Departamento Estadual de Trânsito	374	8%	
Secretaria de Estado de Fazenda	312	7%	
Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos	235	5%	
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	227	5%	
Secretaria de Estado do Meio Ambiente	208	4%	
Secretaria de Estado de Segurança Pública	146	3%	
SEJUS - Sistema Penitenciário	120	3%	
Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania	117	2%	
Procuradoria Geral do Estado de Mato Grosso	104	2%	
Instituto de Defesa Agropecuária do Estado de Mato Grosso	87	2%	
Mato Grosso Previdência	87	2%	
Polícia Judiciária Civil	84	2%	
Universidade Estadual de Mato Grosso	83	2%	
Perícia Oficial e Identificação Técnica	81	2%	

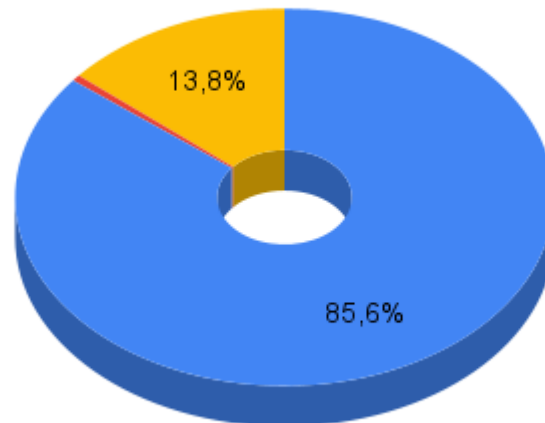


Governo do Estado de Mato Grosso  
CGE - Controladoria Geral do Estado

Órgão/Entidade	Qt	%
Sec. Adjunta de Defesa do Consumidor	71	2%
Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística	68	1%
Comando Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de MT.	54	1%
Junta Comercial do Estado de Mato Grosso	41	1%
Polícia Militar do Estado de Mato Grosso	41	1%
Mato Grosso Saúde	32	1%
Empresa Matogrossense de Tecnologia e Informação do Estado de	30	1%
Empresa Mato-grossense de Pesquisa, Assistência e Extensão Rura	29	1%
Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação	28	1%
SEJUS - Sistema Socioeducativo	25	1%
Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso	24	1%
Instituto de Terras do Estado de Mato Grosso	24	1%
Ouvidoria Geral de Polícia de Mato Grosso	24	1%
Secretaria de Estado de Cultura, Esporte e Lazer	23	0%
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	20	0%
Ouvidoria Geral do Estado de MT	18	0%
Secretaria de Estado de Agricultura Familiar e Regularização fundiá	15	0%
Instituto de Metrologia e Qualidade de MT.	13	0%
Casa Civil	11	0%
Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Mato Grosso	8	0%
Agência de Fomento do Estado de Mato Grosso S.A	6	0%
MT Participações e Projetos	6	0%
Companhia Matogrossense de Mineração	2	0%
<b>Total Geral</b>	<b>4706</b>	<b>100%</b>

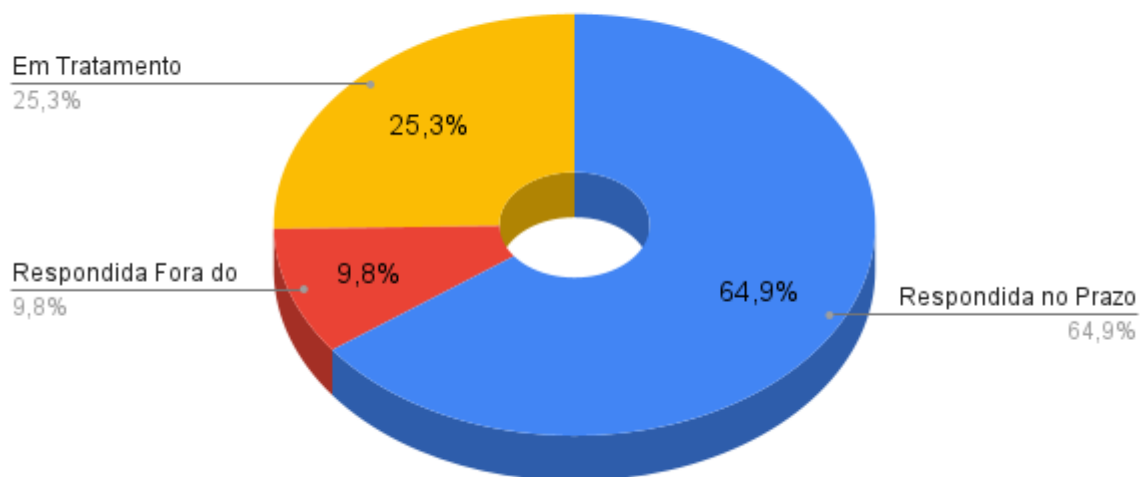


### Prazo de Resposta - Geral



● 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	75%	50%	PJC	98%	100%
Ager	54%	67%	PM	90%	-
Casa Civil	100%	100%	PGE	96%	100%
Bombeiros	91%	0%	Procon	97%	-
Metamat	100%	-	Seaf	83%	100%
CGE	68%	80%	Setasc	95%	50%
Detran	96%	100%	Seciteci	83%	100%
Empaer	93%	100%	Secel	87%	25%
MTI	86%	100%	Sedec	94%	100%
Fapemat	67%	0%	Seduc	90%	74%
Indea	92%	63%	Sefaz	98%	89%
Ipem	100%	-	Sinfra	86%	67%
Intermat	83%	-	Seplag	85%	50%
Jucemat	98%	-	Ses	84%	44%
MT Prev	65%	0%	Sesp	79%	81%
MT Saúde	75%	-	Sema	88%	41%
MT Par	100%	-	Sistema Penitenciário	36%	31%
Ouvidoria-Geral de Polícia	88%	-	Sistema Socioeducativo	54%	0%
Ouvidoria Geral do Estado	41%	100%	Unemat	82%	75%
Politec	94%	33%	<b>TOTAL GERAL</b>	<b>86%</b>	<b>65%</b>

\*\*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
PROTEÇÃO DE VIDAS, PATRIMÔNIO E MEIO AMBIENTE	1	50%	BOMBEIROS
POLÍTICAS E DIRETRIZES	1	50%	INDEA
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	



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

Solicitação - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	281	15%	SES
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	120	8%	SEPLAG
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	110	7%	SEFAZ
VEÍCULOS	108	5%	DETRAN
ENSINO MÉDIO (INCLUSIVE EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS)	74	5%	SEDUC
DÍVIDA ATIVA	69	5%	PGE
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	67	5%	MTI
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	67	6%	SES
PROMOÇÃO À CIDADANIA	62	3%	SETASC
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	57	3%	SEDUC
<b>TOTAL</b>	<b>1068</b>	<b>61%</b>	

Reclamação - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
TRANSPORTE COLETIVO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS - STCRIP	145	11%	AGER
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	95	7%	SEPLAG
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	95	7%	SES
ENSINO FUNDAMENTAL (INCLUSIVE EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS)	89	6%	SEDUC
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	87	6%	SEDUC
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	71	5%	DETRAN
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	48	3%	SEFAZ
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	44	3%	SES
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	40	3%	PROCON
VEÍCULOS	38	3%	DETRAN
<b>TOTAL</b>	<b>708</b>	<b>54%</b>	

Elogio - 10 assuntos mais citados

ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	273	98%	SES
PESSOAL	3	1%	SEJUS
AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	1	0%	PJC
PROMOÇÃO À CIDADANIA	1	0%	SETASC
<b>TOTAL</b>	<b>273</b>	<b>100%</b>	



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	323	35%	SEDUC
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	127	14%	SEMA
AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	47	5%	PJC
OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	43	5%	SEDUC
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	36	4%	SEPLAG
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	36	4%	DIVERSAS
SISTEMA PENITENCIÁRIO	32	3%	SEJUS
VEÍCULOS	32	3%	DETRAN
TRIBUTOS	27	3%	SEFAZ
TRANSPORTE COLETIVO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS - STCRIP	14	2%	AGER
<b>TOTAL</b>	<b>717</b>	<b>81%</b>	

Sugestão - 10 assuntos mais citados			
ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	1	2%	PJC
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	13	25%	SES
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	2	4%	DIVERSAS
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	1	2%	SEFAZ
CERTIFICAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE PESOS E MEDIDAS	1	2%	IPEM
COMUNICAÇÕES	1	2%	SEDUC
DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	4	8%	MTI
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	1	2%	SEPLAG
EDUCAÇÃO BÁSICA E PROFISSIONAL	1	2%	SEDUC
ENSINO FUNDAMENTAL (INCLUSIVE EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS)	2	4%	SEDUC
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>53%</b>	



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

Informação - 10 assuntos mais citados			
ASSUNTO	TOTAL	%	ENTIDADE MAIS CITADA
DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO	93	38%	SEDUC
PRESERVAÇÃO DA ORDEM PÚBLICA E SEGURANÇA	42	17%	SESP
QUADROS, TABELAS E POLÍTICA DE PESSOAL	21	9%	DIVERSAS
RECURSO DE MENSAGEM PARA ACESSO A INFORMAÇÃO	12	5%	DIVERSAS
LICENCIAMENTOS AMBIENTAIS	9	4%	SEMA
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	8	3%	DIVERSAS
SISTEMA PENITENCIÁRIO	7	3%	SEJUS
NORMATIZAÇÃO. REGULAMENTAÇÃO	6	2%	DIVERSAS
ORÇAMENTO	5	2%	DIVERSAS
POLÍTICAS E DIRETRIZES	5	2%	DIVERSAS
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>85%</b>	

À apreciação superior.

Cuiabá, 18 de Agosto de 2025

---

*Aline Rabaiolli Landini*

Secretária Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência em substituição