



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2020

Apresentamos o relatório anual das atividades da Ouvidoria Especializada da Polícia Judiciária Civil de Mato Grosso no ano de dois mil e vinte, com base nos registros de mensagem do Sistema Estadual de Ouvidoria – Ouvidoria Geral.

De início ressaltamos que reconhecido o universo das ouvidorias públicas, são indiscutivelmente uma nova forma de gestão e “feedback” por via de canal de comunicação transparente e democrático disponibilizados à coletividade.

A participação da sociedade no relacionamento com os órgãos públicos têm melhorando substancialmente, não só pela facilidade que estes disponibilizam, mas também porque a sociedade passou a entender mais seu poder e seu papel de interagir com o setor público por este meio mais dinâmico e objetivo.

Neste contexto, a avaliação das atividades da Ouvidoria da Polícia Judiciária Civil, mostra que houve um crescimento na sua prestação de serviços com avanços significativos que puderam ser observados em especial na melhoria da qualidade no atendimento às demandas internas e externas.

O trabalho desta Ouvidoria reflete um esforço e uma abertura da Direção Geral da Polícia Judiciária Civil, para melhorar sua comunicação com o público interno e externo, além de refletir uma busca pela transparência, eficiência e eficácia em relação à qualidade dos serviços prestados a comunidade geral.

A análise das denúncias, críticas e sugestões a respeito dos serviços prestados pela PJC, vem constituindo um valioso instrumento para solução de problemas e conflitos, além de colaborar de forma efetiva no processo de melhoria permanente do atendimento e expectativas dos seus usuários.



ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA CIVIL
DIRETORIA GERAL ADJUNTA
OUVIDORIA ESPECIALIZADA



Temos agido com permanente foco na preservação à imagem da Polícia Judiciária Civil, não permitindo críticas descabidas a Instituição, com observância nos princípios constitucionais da administração pública. Para tanto, devemos acompanhar o processo até a decisão que venha a ser tomada em relação a cada caso, e atuar como mediador das partes.

O Contato com a Ouvidoria Especializada da Polícia Judiciária Civil pode ser feito das seguintes formas:

- Pessoalmente;
- Por meio de cartas;
- Por e-mail: ouvidoriapjc@pjc.mt.gov.br
- Por telefone celular (65)9.9911-6091
- Pelo home page: www.ouvidoria.mt.gov.br
- Telefones 0800.647.1520 e 162
- WhatsApp (65) 9.8476-6548
- App MT Cidadão

Analisando o desempenho, e considerando os avanços alcançados e especialmente em relação à gestão e avanços no relacionamento com o público interno/externo, podemos afirmar que a Ouvidoria cumpriu com êxito sua missão, tanto em termos quantitativos, mas principalmente em qualitativos.

Esta vontade de imprimir qualidade na prestação do serviço ofertado com distinção no comprometimento com isenção e verdade, trouxe espontâneos reconhecimentos e elogios à Polícia Judiciária Civil.

Para tanto, embasamos nos relatórios da Ouvidoria Geral do Estado, demandas internas e informações oriundas dos setores da Polícia Judiciária Civil.



Assim contextualizado, passamos aos dados do exercício 2020, e sua análise:

1 - TIPOS DE MENSAGENS RECEBIDAS:

Denúncia

Solicitação

Informação

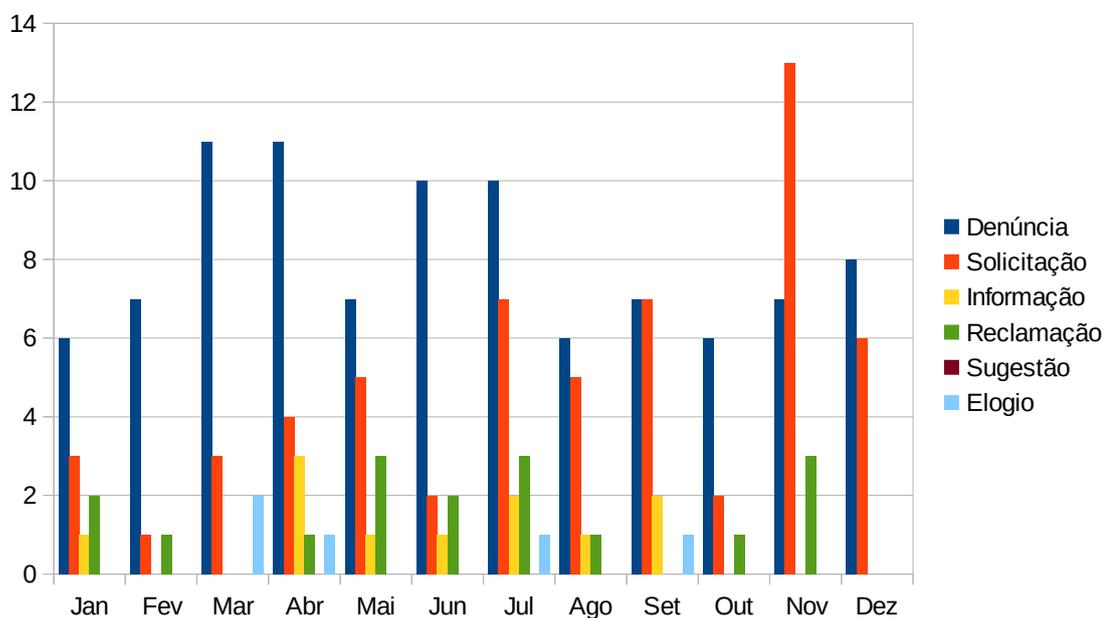
Reclamação

Sugestão

Elogio

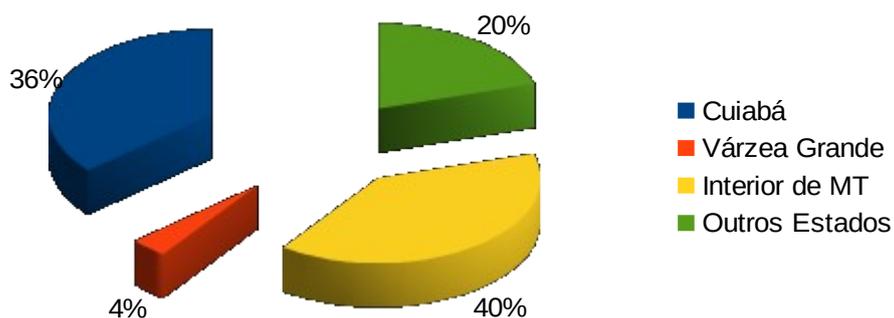
2 - APURAÇÃO ANUAL - DADOS ESTATÍSTICOS - 2020

2020	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Denúncia	6	7	11	11	7	10	10	6	7	6	7	8	96
Solicitação	3	1	3	4	5	2	7	5	7	2	13	6	58
Informação	1	0	0	3	1	1	2	1	2	0	0	0	11
Reclamação	2	1	0	1	3	2	3	1	0	1	3	0	17
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	2	1	0	0	1	0	1	0	0	0	5
TOTAL GERAL	12	9	16	20	16	15	23	13	17	9	23	14	187



Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Totais de Mensagens Ano 2020 = 187

Perfil do usuário - Estado e cidade



Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Totais de Mensagens Ano 2020 = 187

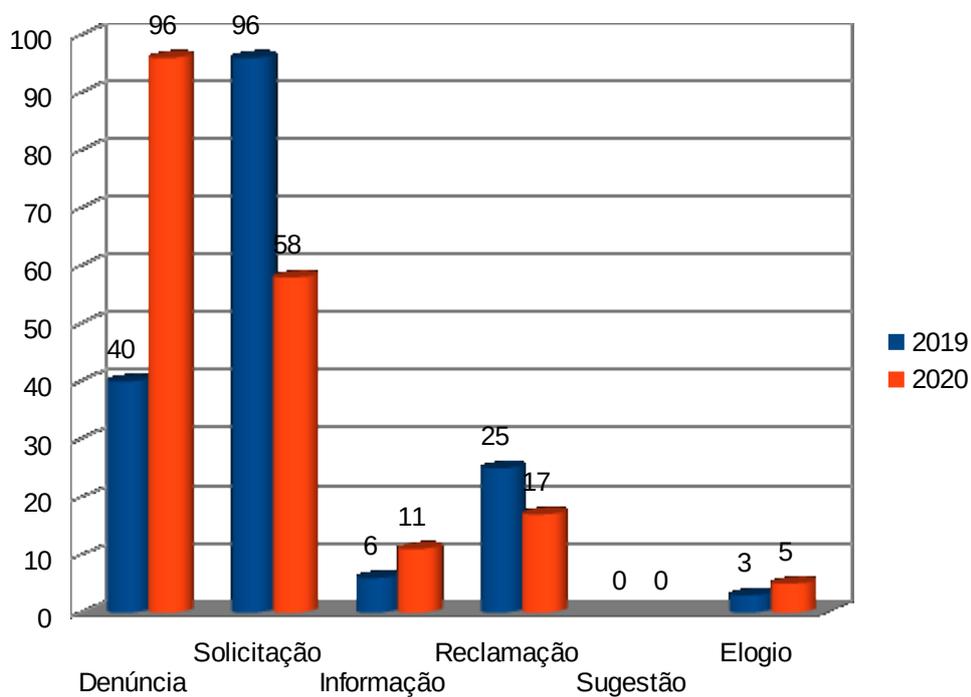


3 - CONSOLIDAÇÃO DOS DADOS ESTATÍSTICOS 2019/2020

(mensagens recebidas)

Mensagens recebidas no período de janeiro a dezembro – OGE – 2019 e 2020		
MENSAGENS	ANO 2019	ANO 2020
Denúncia	40	96
Solicitação	96	58
Informação	6	11
Reclamação	25	17
Sugestão	0	0
Elogio	3	5
Total Geral	170	187

Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso

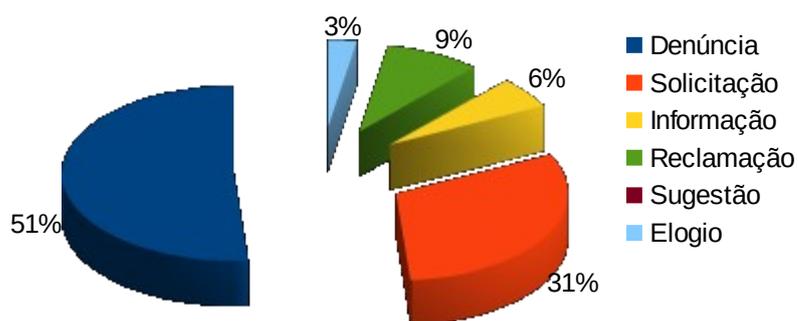


Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Total das mensagens Ano 2019= 170
Ano 2020 = 187



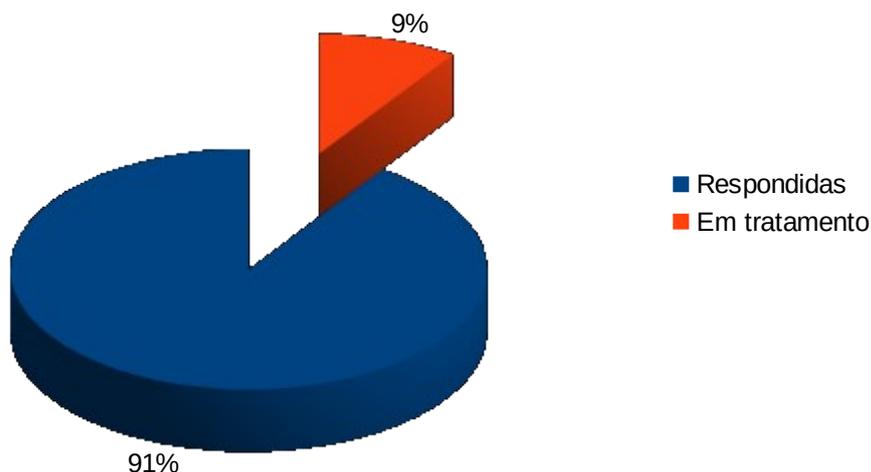
DEMONSTRATIVO EM PERCENTUAL

ANO 2020



Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Total das mensagens Ano 2020 = 187

Situação da demanda - 2020



Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Total das mensagens Ano 2020 = 187

Do total das mensagens recebidas 187 (cento e oitenta e sete), 179 (cento e setenta e nove) foram consideradas válidas, respondidas e finalizadas, enquanto outras 17 (dezesete) encontravam-se em tratamento, aguardando dados



ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA CIVIL
DIRETORIA GERAL ADJUNTA
OUVIDORIA ESPECIALIZADA



complementares do emitente ou respostas dos setores responsáveis pelas informações.

Em comparação com o ano de 2019, tivemos um registro menor no número das solicitações, visto que no ano anterior, motivados e comovidos pelo assassinato de um jovem que ocorreu em Colniza/MT, a população local e de outros estados, enviou inúmeras mensagens pedindo empenho nas investigações.

No que se referem às denúncias, em 2020 os registros de crimes de internet, uso de dados de terceiros para recebimento de auxílio emergencial e/ou abertura de conta corrente/cartões de crédito e compras on-line, leilões falsos e outros fatos ligados ao uso digital, foram recorrentes.

Depurando-se o universo de denúncias e solicitações recebidas, foram registrados pedidos de informações sobre como proceder para registro de Boletim on-line, sobre andamento de Inquérito e Boletim de Ocorrência, funcionamento das Delegacias da Mulher e demais delegacias durante a pandemia do COVID-19, bem como, dados estatísticos relativos aos números de servidores ativos/ inativos, números de delegacias e sobre a existência de programas para a valorização dos Polícias Cíveis do Estado de Mato Grosso, e outras mensagens atinentes ao serviço policial.

Todavia, é sempre prudente ressaltar que se trata de apenas uma pequena amostragem, gerada pelas mensagens recebidas do Sistema Estadual de Ouvidoria.

Registramos ainda, o papel da Corregedoria Geral da Polícia Judiciária Civil, que prontamente, vem recepcionando nossos encaminhamentos e adotando zelosas providências na busca dos esclarecimentos, com devido “feedback”, para fundamentadas resposta da Polícia Judiciária Civil ao cidadão e à Ouvidoria Geral do Estado.

No tocante ao relacionamento institucional, o entendimento com as Unidades, a cada ano vem apresentando melhora, fato que possibilitou atender ao princípio de agilidade, que é de fundamental importância, especialmente no caso do público externo, o que gerou espontâneos reconhecimentos e elogios à Polícia Judiciária Civil, unidades policiais, servidores e a esta Ouvidoria.

Quanto ao tempo de resposta ao cidadão, 95% (noventa e cinco por cento) das mensagens foram respondidas no prazo, sendo o prazo médio de 10 (dez) dias.

Durante o ano de 2020, esta Ouvidoria participou de capacitações ofertadas pela Ouvidoria Geral do Estado, sobre temas que agregam valores aos serviços públicos e no específico aos executados pelas Ouvidorias Setoriais.



**ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA CIVIL
DIRETORIA GERAL ADJUNTA
OUVIDORIA ESPECIALIZADA**



Esta Ouvidoria conta com 02 (dois) servidores responsáveis para os atendimentos das demandas do público interno e externo.

Cuiabá, Março de 2021.

NEWTON DE CARMARGO BRAGA

Delegado de Polícia
Ouvidor da Polícia Civil- MT

ROSÂNGELA PEREIRA RODRIGUES

Investigadora da Polícia
Ouvidora Adjunta da Polícia Civil - MT