



## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2021

Apresentamos o relatório anual das atividades da Ouvidoria Especializada da Polícia Judiciária Civil de Mato Grosso no ano de dois mil e vinte e um, 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 vêm 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 em 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.

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](mailto:ouvidoriapjc@pjc.mt.gov.br)
- Por telefone celular (65)9.9911-6091 ou (65) 3613-5691
- Pelo home page: [www.ouvidoria.mt.gov.br](http://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.

Assim contextualizado, passamos aos dados do exercício 2021, e sua análise:

#### **1 - TIPOS DE MENSAGENS RECEBIDAS:**

**Denúncia**

**Solicitação**

**Informação**

**Reclamação**

**Sugestão**

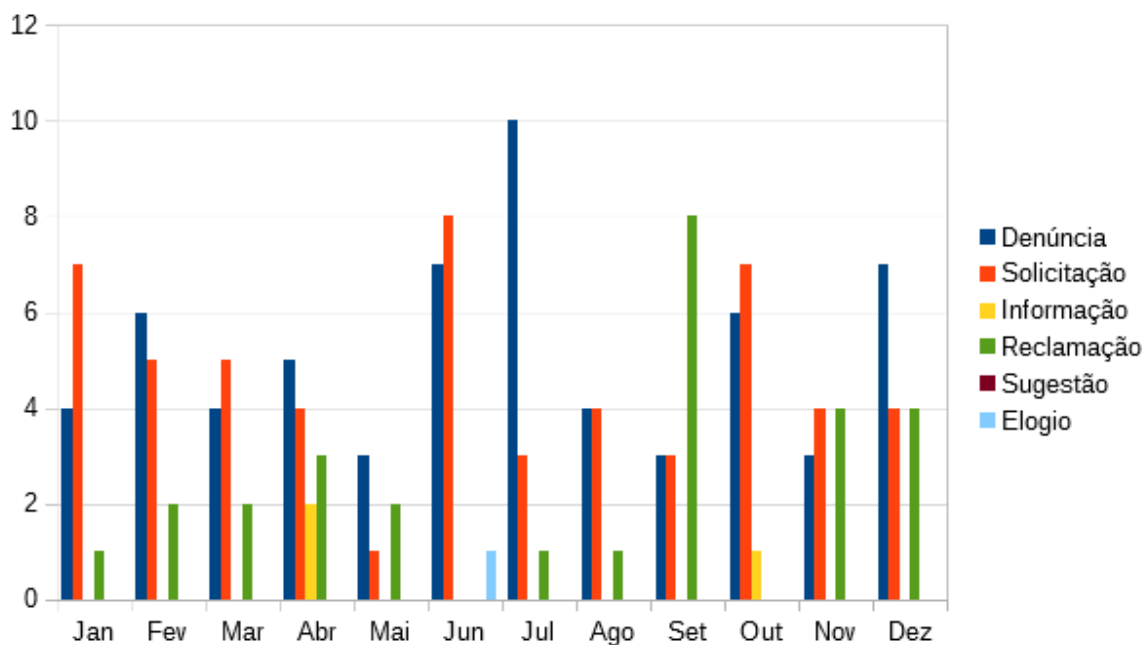
**Elogio**



## 2 - APURAÇÃO ANUAL - DADOS ESTATÍSTICOS - 2021

ANO 2021	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Denúncia	4	6	4	5	3	7	10	4	3	6	3	7	62
Solicitação	7	5	5	4	1	8	3	4	3	7	4	4	55
Informação	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Reclamação	1	2	2	3	2	0	1	1	8	0	4	4	28
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>149</b>

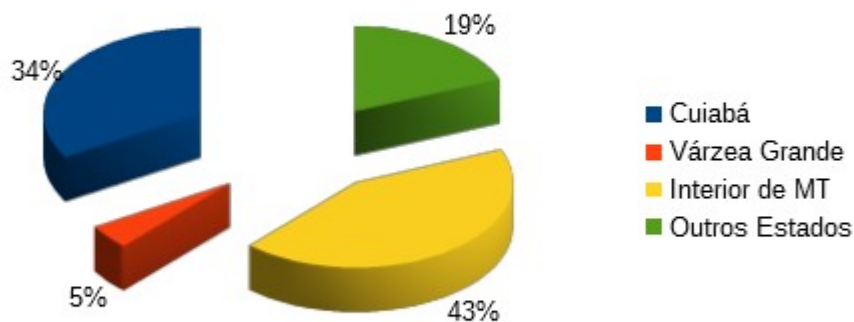
Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso  
Totais de Mensagens Ano 2021= 149



Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso  
Totais de Mensagens Ano 2021= 149



### Perfil do usuário - Estado e cidade



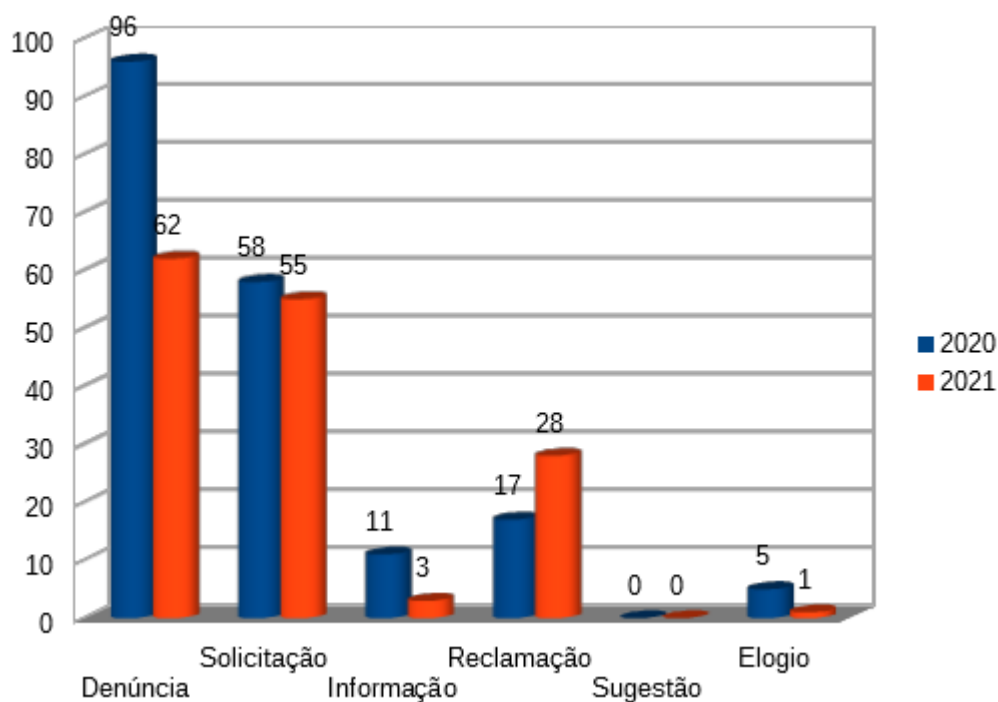
Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso  
Totais de Mensagens Ano 2021 = 149

### 3 - CONSOLIDAÇÃO DOS DADOS ESTATÍSTICOS 2020/2021

(mensagens recebidas)

Mensagens recebidas no período de janeiro a dezembro – OGE – 2020 e 2021		
MENSAGENS	ANO 2020	ANO 2021
Denúncia	96	62
Solicitação	58	55
Informação	11	03
Reclamação	17	28
Sugestão	0	0
Elogio	5	1
Total Geral	187	149

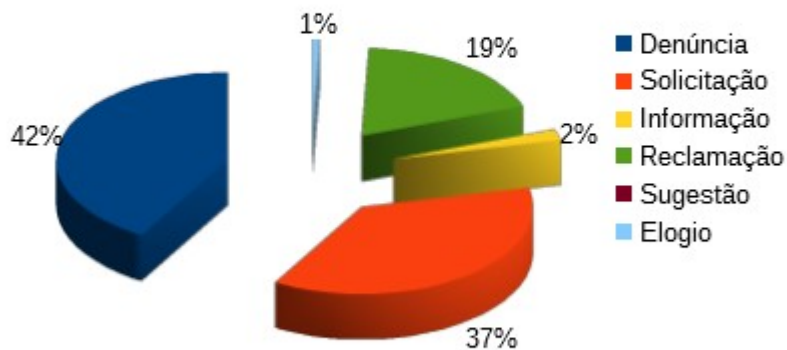
Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso



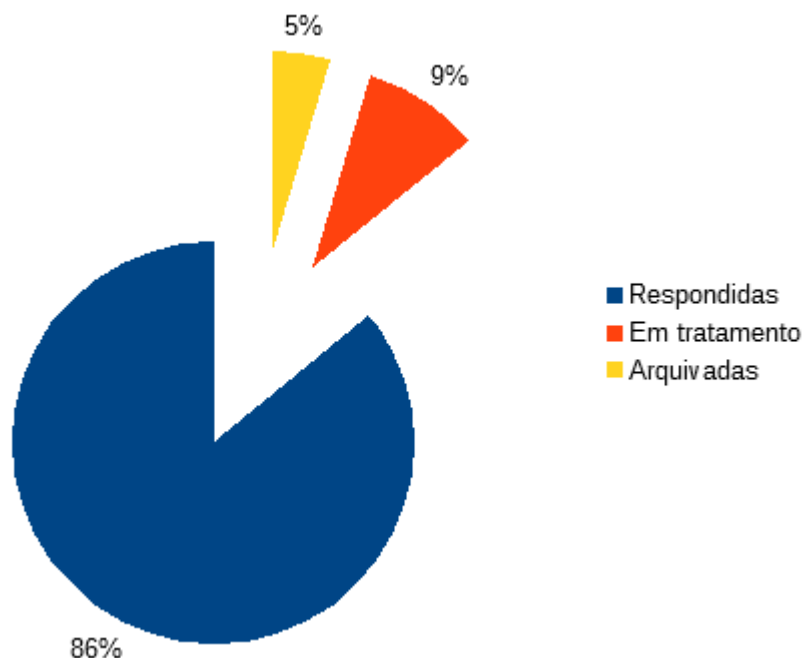
Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso  
Total das mensagens Ano 2020= 187  
Ano 2021 = 149

### DEMONSTRATIVO EM PERCENTUAL

ANO 2021



Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso  
Total das mensagens Ano 2021 = 149



Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso  
Total das mensagens Ano 2021= 149

Do total das mensagens recebidas 149 (cento e quarenta e nove), **128 (cento e vinte e oito) foram consideradas válidas**, respondidas e finalizadas, enquanto outras **14 (catorze) encontravam-se em tratamento**, aguardando dados complementares do emitente ou respostas dos setores responsáveis pelas informações e **7 (sete) foram arquivadas**, por falta de dados complementares.

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. O mesmo ocorrendo no ano de 2021, com a modalidade de crime de internet para compra e venda de veículos, empréstimo consignado e clonagem de aplicativo (WhatsApp).

Depurando-se o universo de denúncias e solicitações recebidas, foram registrados pedidos de informações sobre como proceder para registro de Boletim on-line e boletim de acidentes de trânsito (com e sem vítimas), sobre andamento de Inquérito e Boletim de Ocorrência, Concurso público, bem como, dados estatísticos relativos aos números de servidores ativos e inativos, números de delegacias 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.



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



Não foram contabilizadas neste relatório, seja em gráficos ou tabelas, as manifestações, em um total de 360 (trezentas e sessenta) feitas diretamente no telefone e/ou e-mail desta Ouvidoria Especializada e respondida diretamente ao cidadão.

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.

Quanto ao tempo de resposta ao cidadão, 86% (oitenta e seis por cento) das mensagens foram respondidas no prazo, 9% (nove por cento) estavam em tratamento e 5% (cinco por cento) arquivadas, sendo que o prazo médio foi de 15 dias para resposta.

Durante o ano de 2021, 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.

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

Cuiabá, Março de 2022.

**NEWTON DE CARMARGO BRAGA**

Delegado de Polícia

Ouvidor da Polícia Civil- MT

**ROSÂNGELA PEREIRA RODRIGUES**

Investigadora da Polícia

Ouvidora Adjunta da Polícia Civil - MT