



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2022

Apresentamos o relatório anual das atividades da Ouvidoria Especializada da Polícia Judiciária Civil de Mato Grosso no ano de dois mil e dois, com base nos registros de mensagens 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
 - Por telefone celular (65)9.9911-6091 ou (65) 3613-5691
 - 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, 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 2022, e sua análise:

1 – TIPOS DE MENSAGENS RECEBIDAS:

Denúncia

Solicitação

Informação

Reclamação

Sugestão

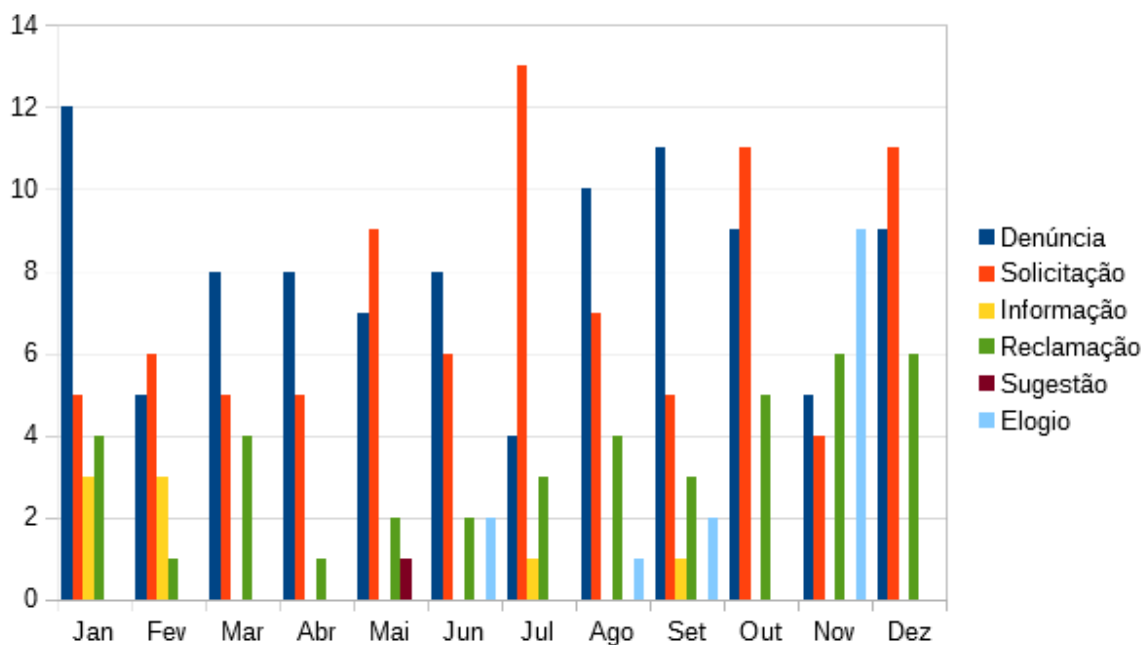
Elogio



2 – APURAÇÃO ANUAL – DADOS ESTATÍSTICOS – 2022

ANO 2021	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Denúncia	12	5	8	8	7	8	4	10	11	9	5	9	96
Solicitação	5	6	5	5	9	6	13	7	5	11	4	11	87
Informação	3	3	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	8
Reclamação	4	1	4	1	2	2	3	4	3	5	6	6	41
Sugestão	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Elogio	0	0	0	0	0	2	0	1	2	0	9	0	14
TOTAL GERAL	24	15	17	14	19	18	21	22	22	25	24	26	247

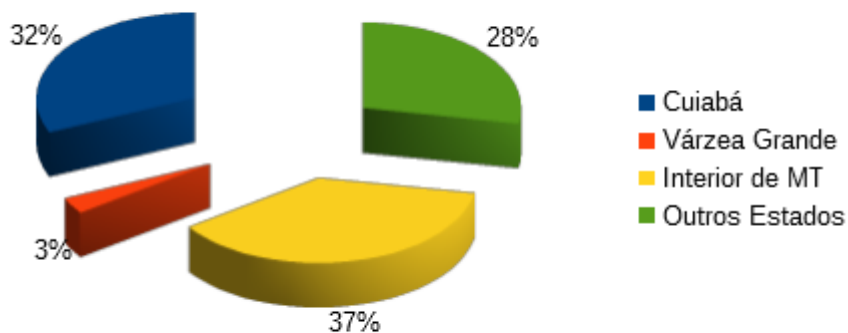
Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Totais de Mensagens Ano 2022= 247



Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Totais de Mensagens Ano 2022= 247



Perfil do usuário - Estado e cidade



Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Totais de Mensagens Ano 2022 = 247

3 – CONSOLIDAÇÃO DOS DADOS ESTATÍSTICOS 2021/2022

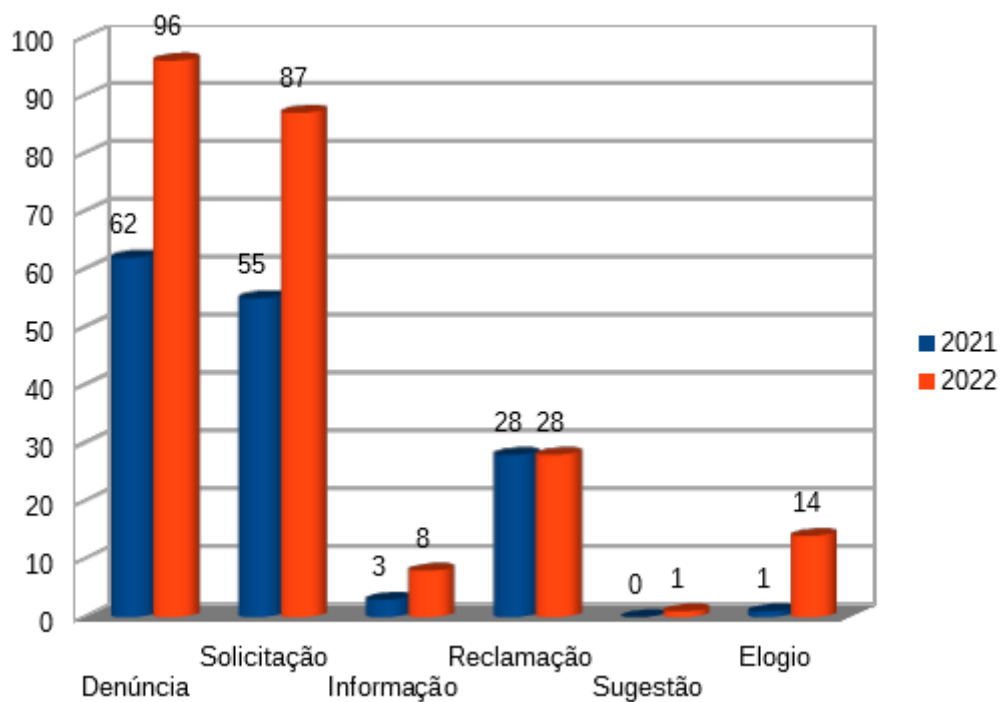
(mensagens recebidas)

Mensagens recebidas no período de janeiro a dezembro – OGE – 2021 e 2022		
MENSAGENS	ANO 2021	ANO 2022
Denúncia	62	96
Solicitação	55	87
Informação	03	08
Reclamação	28	41
Sugestão	0	1
Elogio	1	14
Total Geral	149	247

Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso



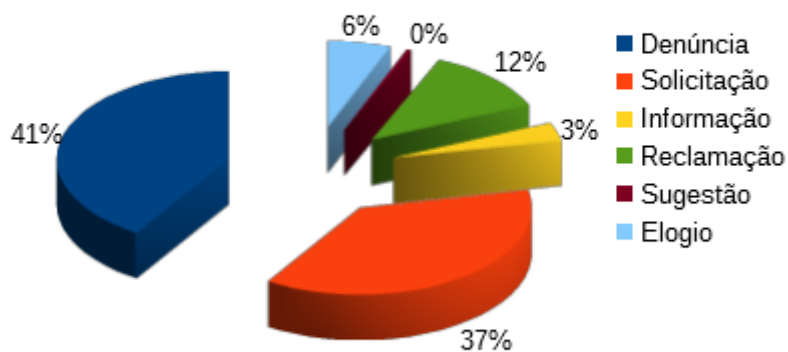
ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA CIVIL
DIRETORIA GERAL
OUVIDORIA ESPECIALIZADA



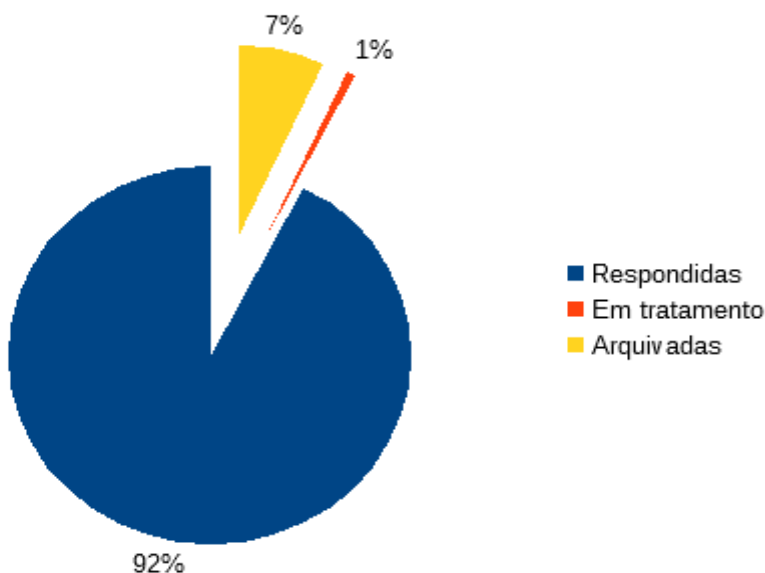
Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Total das mensagens Ano 2021= 149
Ano 2022= 247

DEMONSTRATIVO EM PERCENTUAL

ANO 2022



Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Total das mensagens Ano 2022 = 247



Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Total das mensagens Ano 2022= 247

Do total das mensagens recebidas **247** (duzentos e quarenta e sete), **228 (duzentos e vinte e oito) foram consideradas válidas**, respondidas e finalizadas, enquanto outras **02 (duas) encontravam-se em tratamento**, aguardando dados complementares do emitente ou respostas dos setores responsáveis pelas informações e **14 (catorze) foram arquivadas**, por falta de dados complementares.

No que se referem às denúncias em 2022, os registros de crimes cibernéticos, tais como: uso de dados de terceiros para abertura de conta corrente, cartões de crédito, compras on-line e outros fatos ligados ao uso digital, foram recorrentes. O mesmo ocorrendo com a modalidade ligada à compra e venda de veículos, empréstimo consignado e clonagem de aplicativos (WhatsApp, Facebook, Instagram).

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, andamento de Inquérito, dados estatísticos relativos à segurança pública e previsão de abertura de Concurso Público.

Todavia, é sempre prudente ressaltar, que se trata apenas de 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
OUVIDORIA ESPECIALIZADA



Não foram contabilizadas neste relatório as manifestações, em um total de 114 (cento e catorze) feitas diretamente pelo telefone 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, 92% (noventa e dois por cento) das mensagens foram respondidas no prazo, 1% (um por cento) estavam em tratamento e 7% (sete por cento) arquivadas, sendo que o prazo médio foi de 8 dias para resposta.

Durante o ano de 2022, 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, Fev. de 2023.

FERNANDO VASCO SPINELLI PIGOZZI

Delegado de Polícia
Ouvidor da Polícia Civil- MT

ROSÂNGELA PEREIRA RODRIGUES

Investigadora da Polícia
Ouvidora Adjunta da Polícia Civil - MT