



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2023

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

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.

A análise das denúncias, críticas e sugestões a respeito dos serviços prestados pela PJC/MT, 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)98173.0595 ou (65) 3613-5691
- Pela home page: www.ouvidoria.mt.gov.br



-
- Telefones 0800.647.1520 e 162
 - WhatsApp (65) 98476-6548
 - 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 2023, e sua análise:

1 – TIPOS DE MENSAGENS RECEBIDAS:

Denúncia

Solicitação

Informação

Reclamação

Sugestão

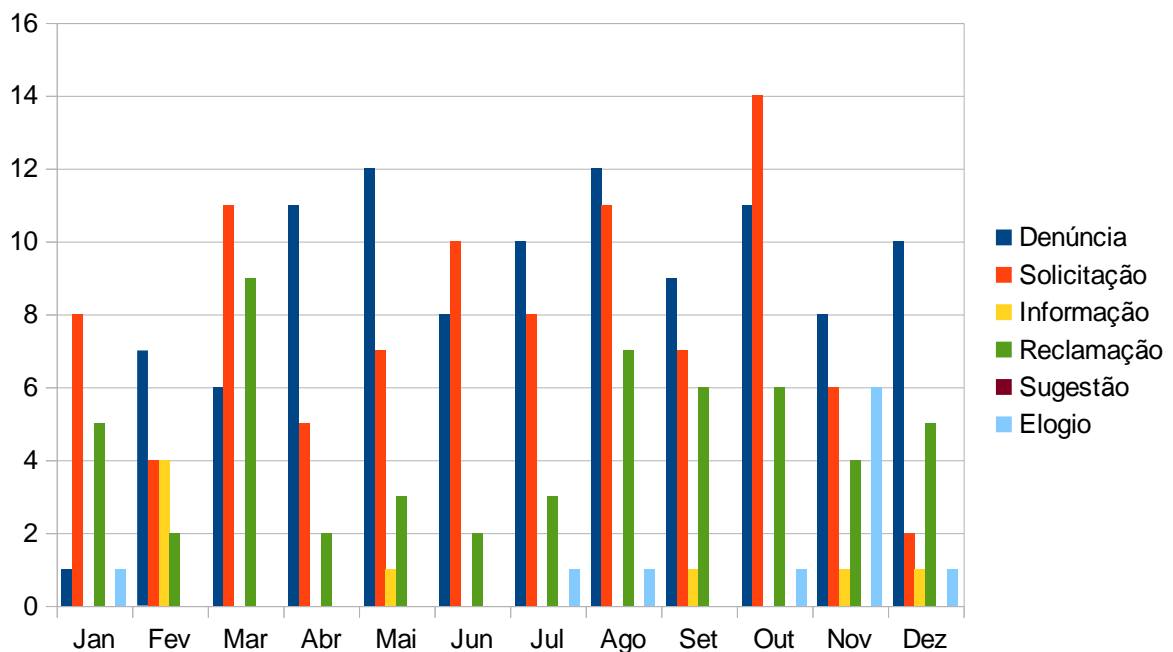
Elogio



2 – APURAÇÃO ANUAL – DADOS ESTATÍSTICOS – 2022

ANO 2021	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Denúncia	1	7	6	11	12	8	10	12	9	11	8	10	105
Solicitação	8	4	11	5	7	10	8	11	7	14	6	2	97
Informação	0	4	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	8
Reclamação	5	2	9	2	3	2	3	7	6	6	4	5	54
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Elogio	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	6	1	10
TOTAL GERAL	15	17	26	18	23	20	22	31	23	32	25	19	271

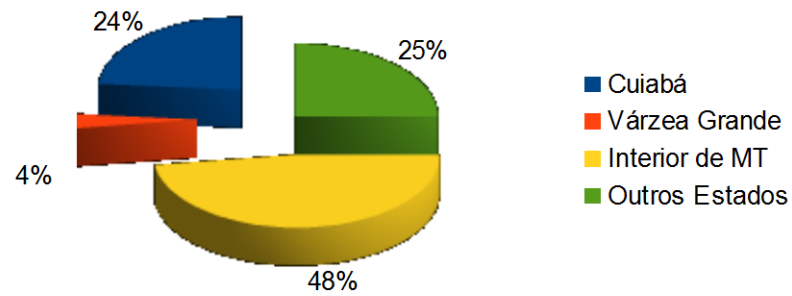
Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Totais de Mensagens Ano 2023= 271



Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Totais de Mensagens Ano 2023 = 271



Perfil do usuário - Estado e cidade



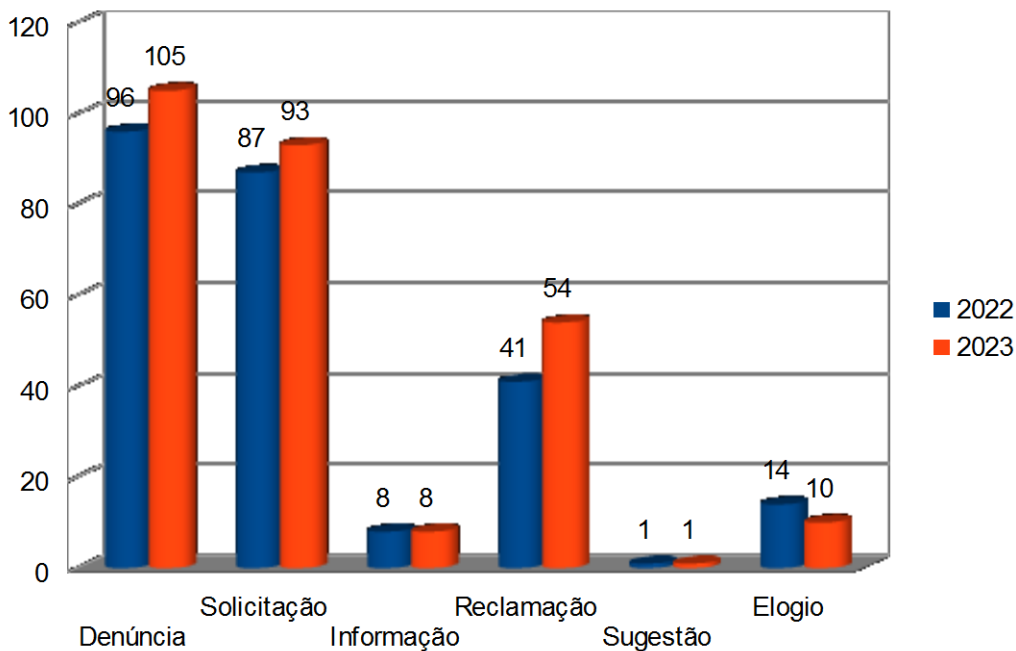
Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Totais de Mensagens Ano 2023 = 271

3 – CONSOLIDAÇÃO DOS DADOS ESTATÍSTICOS 2022/2023

(mensagens recebidas)

Mensagens recebidas no período de janeiro a dezembro – OGE – 2022 e 2023		
MENSAGENS	ANO 2022	ANO 2023
Denúncia	96	105
Solicitação	87	93
Informação	8	8
Reclamação	41	54
Sugestão	1	1
Eloio	14	10

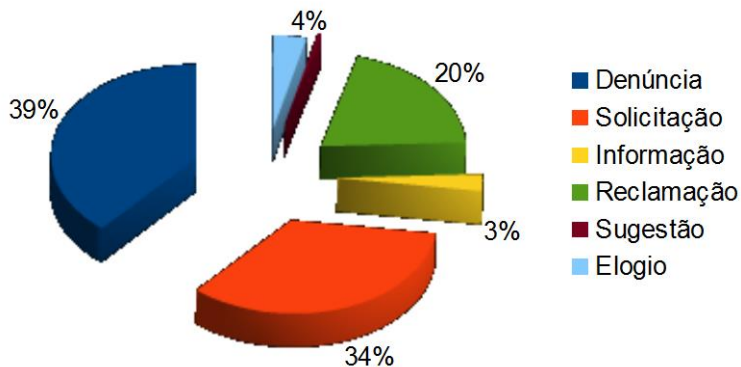
Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso



Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Total das mensagens Ano 2022= 247
Ano 2023= 271

DEMONSTRATIVO EM PERCENTUAL

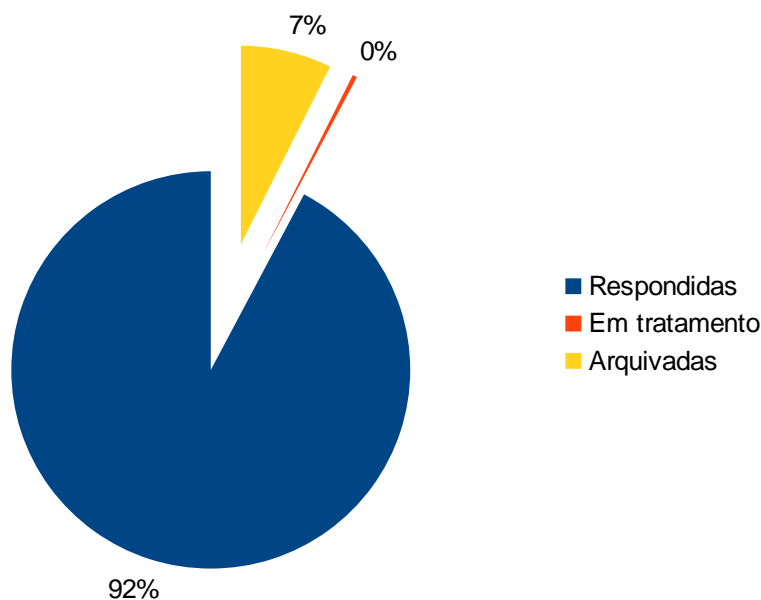
ANO 2023



Fonte: Dados da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso
Total das mensagens Ano 2023= 271



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 2023= 271

Do total das **271** (duzentos e setenta e uma) mensagens recebidas, **250** (duzentas e cinquenta) foram consideradas válidas, respondidas e finalizadas, enquanto **01** (uma) encontrava-se em tratamento, aguardando respostas dos setores responsáveis pelas informações e **20** (vinte) foram arquivadas, por falta de dados complementares.

No que se referem às denúncias em 2023, 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, empréstimos consignados 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, segunda via de Boletim de Ocorrência, dados estatísticos relativos à segurança pública.

Foram registradas também, reclamações referentes ao falta de atendimento das ligações telefônicas em unidades policiais, tanto na Capital, quanto nas unidades do interior, seja pelo número reduzido de servidores disponíveis ao atendimento, pela troca de operadora e/ou pela não atualização da página de contatos no site da Instituição.



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



Outro fator ligado ao não atendimento telefônico, refere-se a validação de Boletim de Ocorrência Virtual, ao qual se deve, em tese, ao tempo gasto em tentativas frustradas, e, a não efetivação da validação, bem como, o reduzido número de linhas telefônicas e/ou servidores disponíveis para a prestação dos serviços.

O atendimento ao público e a resolução de casos são assuntos típicos, afetos à prestação de serviço público da Polícia Judiciária, sendo necessária estabelecer política voltada à satisfação de quem procura uma delegacia de polícia pessoalmente, por telefone ou via meios digitais, bem como, sua avaliação periódica.

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

Quanto ao tempo de resposta ao cidadão, 92% (noventa e dois por cento) das mensagens foram respondidas no prazo, 7% (sete por cento) arquivadas, sendo que o prazo médio foi de oito dias para resposta.

Durante o ano de 2023, 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/Especializadas. Tendo um servidor, concluído em julho de 2023 a Pós-Graduação Lato Sensu em Ouvidoria Pública, em nível de especialização, com carga horária de 360 horas.

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

Cuiabá, Janeiro de 2024.

FERNANDO VASCO SPINELLI PIGOZZI

Delegado de Polícia

Ouvidor da Polícia Civil- MT

ROSÂNGELA PEREIRA RODRIGUES

Investigadora da Polícia

Ouvidora Adjunta da Polícia Civil - MT