



**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

## **RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA SETORIAL DE SEGURANÇA 2021**

### **O que é Ouvidoria?**

É a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

É uma unidade de apoio estratégico e especializado, onde os clientes-cidadãos ganham voz ativa por meio do ouvidor. A Ouvidoria está sempre atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência, a Ouvidoria é um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

### **Como atua o ouvidor?**

A Ouvidora da acolhe a demanda, busca a solução e dá a resposta no menor prazo possível, defendendo os direitos e os interesses do cidadão dentro da instituição. A independência e a autonomia são uns dos pilares da Ouvidoria, que garantem maior mobilidade e rapidez na busca de soluções.

### **Quando Devo Recorrer a Ouvidoria da SESP?**

Sempre que quiser e/ou necessitar fazer uma manifestação. Podendo ser um elogio, reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou uma informação, além de solicitação de assuntos pertinentes à Segurança Pública do estado de Mato Grosso, suas diversas unidades e colaboradores.

### **Equipe da Ouvidoria Setorial de Segurança Pública**

#### **Marcia Cristina Ourives da Silva**

Centro Político e Administrativo– Cuiabá – MT – CEP: 78049-931  
Tel. (65) 3613 – 5599 (65) 9 9922-3402 e-mail: ouvidoriasetorialesp@sesp.mt.gov.br



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUIDORIA SETORIAL**

Servidora efetiva desde 2003, Analista de Desenvolvimento Econômico e Social, perfil Advogada e Assistente Social, especialista em Política de Segurança Pública (UFMT), especialista em Criminologia (Unemat), especialista em Ouvidoria Pública (UNB), mestre em Política Pública (UFMT), desempenha como Ouvidora Setorial de Segurança Pública desde 2005. Certificação em Ouvidoria Pública pela Controladoria Geral da União-CGU e do Controladoria Geral do Estado – CGE.

**Maria Emília Polzin Rondon**

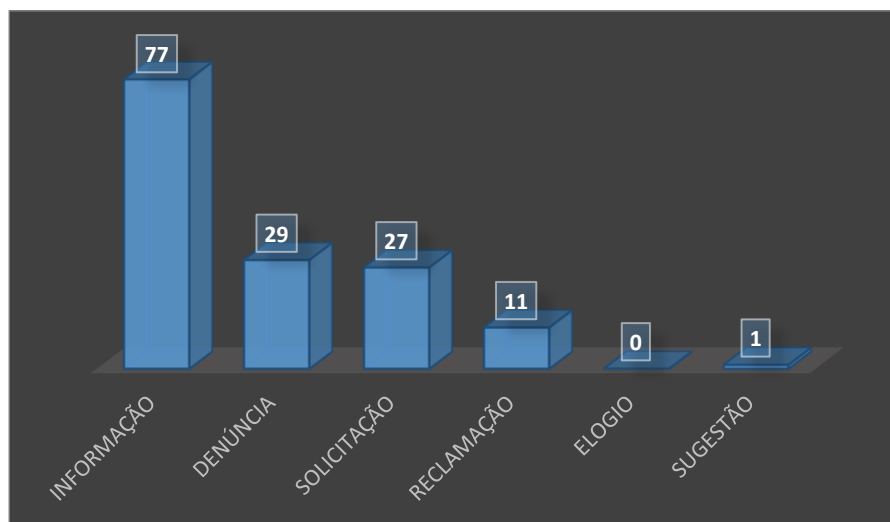
Servidora efetiva desde 2012, Analista de Desenvolvimento Econômico Social, Assistente Social, Especialista em Comportamento Humano nas Organizações e Gestão em Políticas. Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

**Thalita Garcia Fernandes**

Servidora comissionada desde 2020, Assistente Técnico I, Graduanda em Direito, Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

**Primeiro Trimestre de 2021**

**DEMANDAS RECEBIDAS NO SISTEMA FALE CIDADÃO**



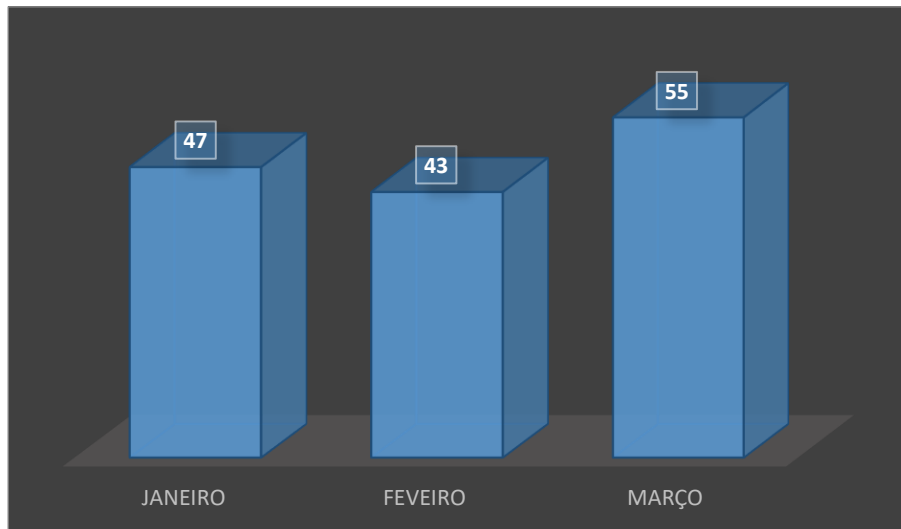
A solicitação de dados por Informação representou, em percentual, 53,10%, seguido



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUVIDORIA SETORIAL**

por Denúncia 20% e Solicitação 18,62%.

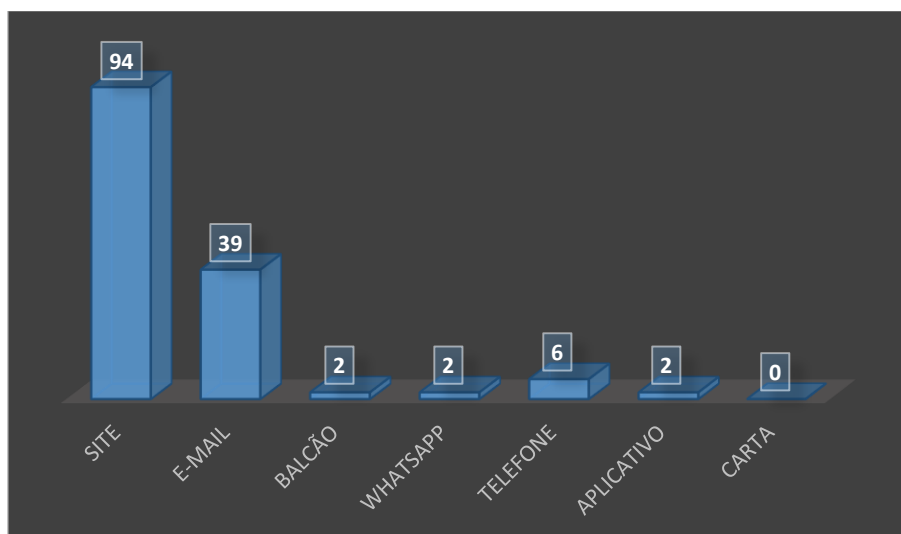
**QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS MÊS A MÊS**



O mês que mais recebeu demandas no primeiro trimestre de 2021 foi o mês de março com o quantitativo de 55 registros que em percentual representam 35,71%.

O mês que menos recebeu demandas foi fevereiro cujo percentual atingiu 27,92%.

**MEIOS DE ENTRADA**

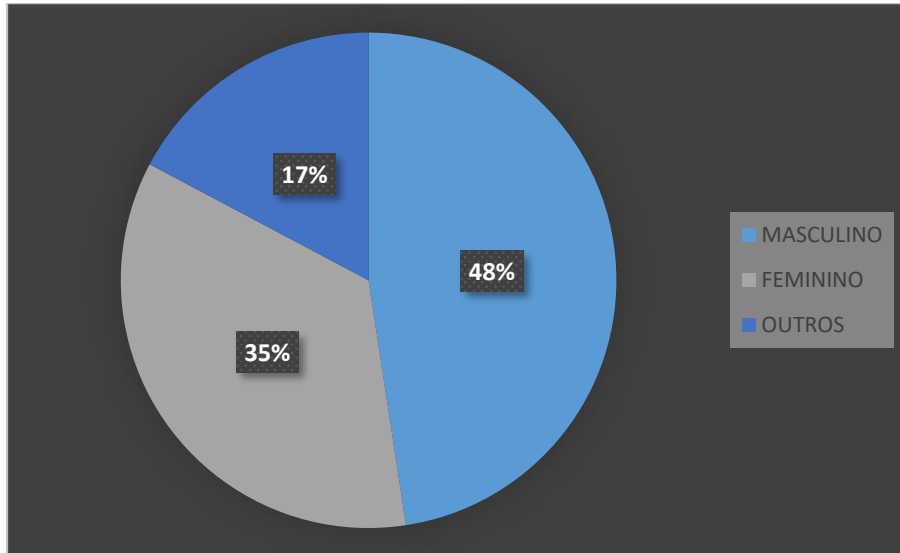


Site e E-mail, juntos, englobam 91,72% dos meios de entrada usados no primeiro trimestre de 2021.



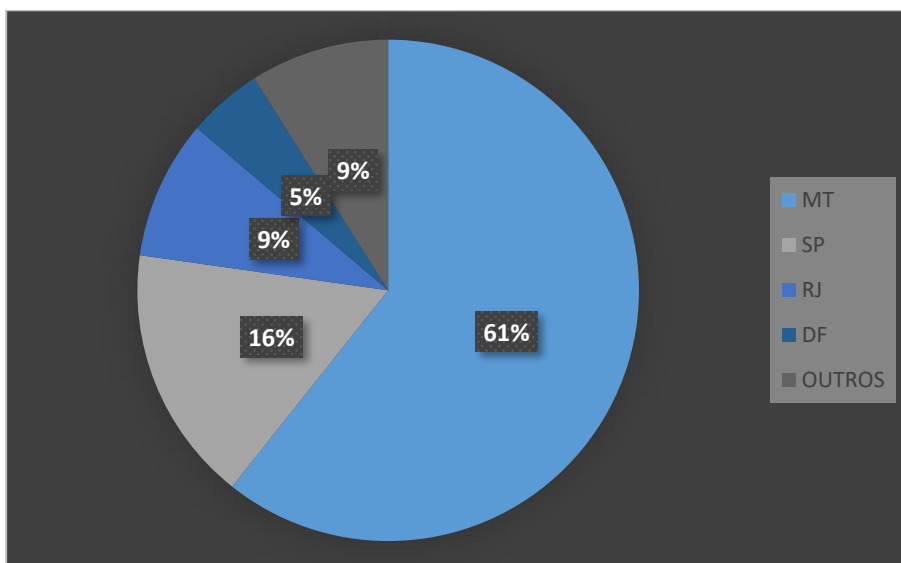
**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

**PERFIL DE USUÁRIO/SEXO**



O perfil masculino representa quase a metade dos usuários, no primeiro trimestre de 2021.

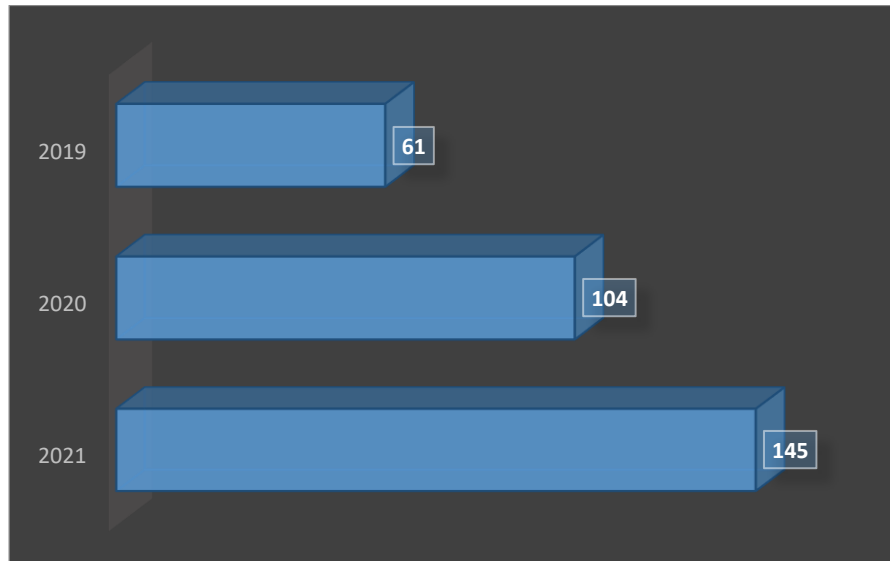
**PERFIL DE USUÁRIO/ESTADO**



Registros de Mato Grosso e São Paulo, juntos, totalizam 77% do perfil dos usuários do primeiro trimestre de 2021.

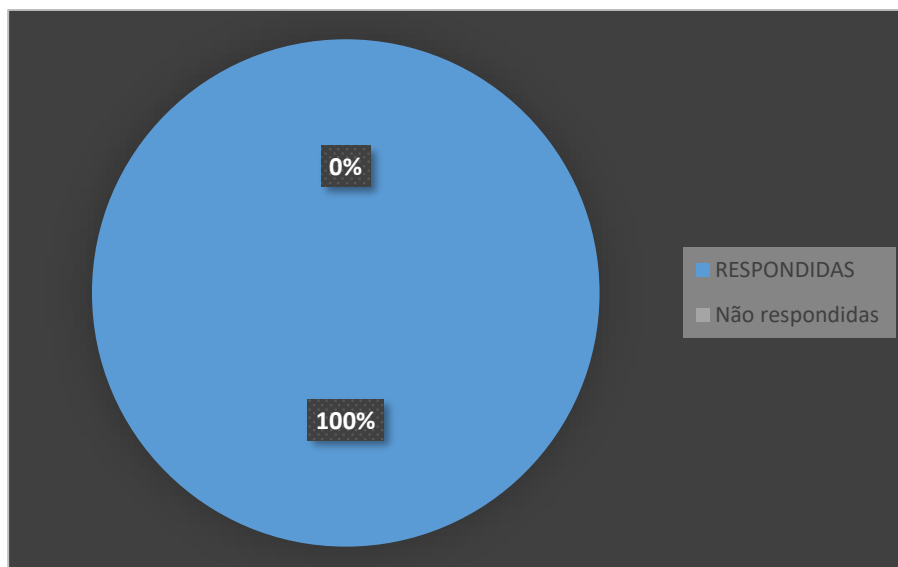


**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUVIDORIA SETORIAL**  
**COMPARAÇÃO AOS ANOS ANTERIORES**



O crescimento de demanda entre os anos de 2019 para 2020 representou 70%.  
O crescimento de demanda entre os anos de 2020 para 2021 representou 39,50%.  
O crescimento de demanda entre os anos de 2019 para 2021 representou 137,70%.  
Em três anos, o volume de registros ultrapassou o dobro.

**QUANTIDADE DE MENSAGENS RESPONDIDAS**





**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

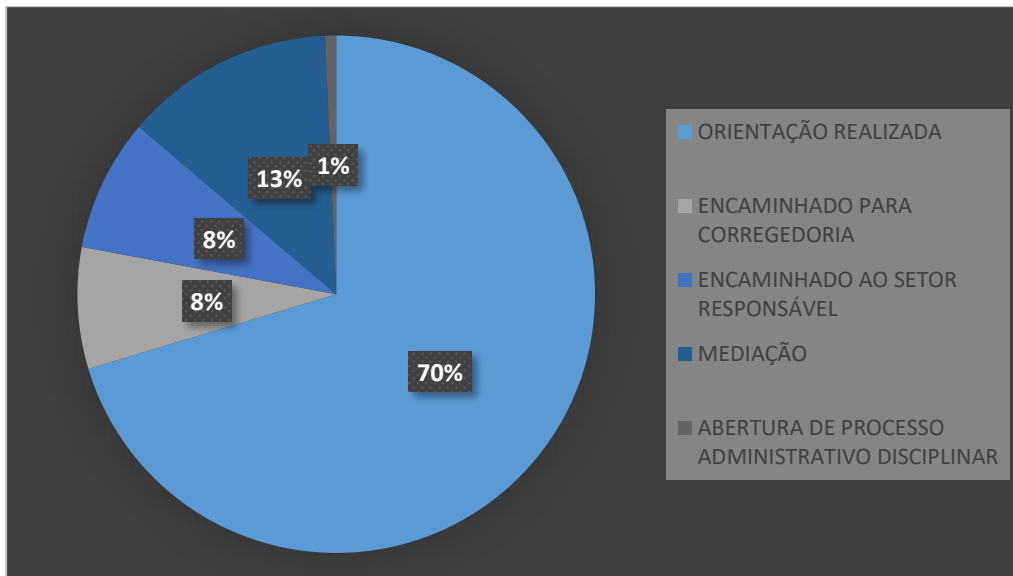
No primeiro trimestre de 2021, todas as mensagens foram respondidas.

RESPONDIDAS	145
Não respondidas	0

Das mensagens respondidas, o percentual que foi respondido no prazo de até 30 dias

DEMANDAS RESPONDIDAS EM 30 DIAS	145
PERCENTUAL DE MENSAGENS RESPONDIDAS	100%

**PROVIDÊNCIAS TOMADAS PELA OUVIDORIA**

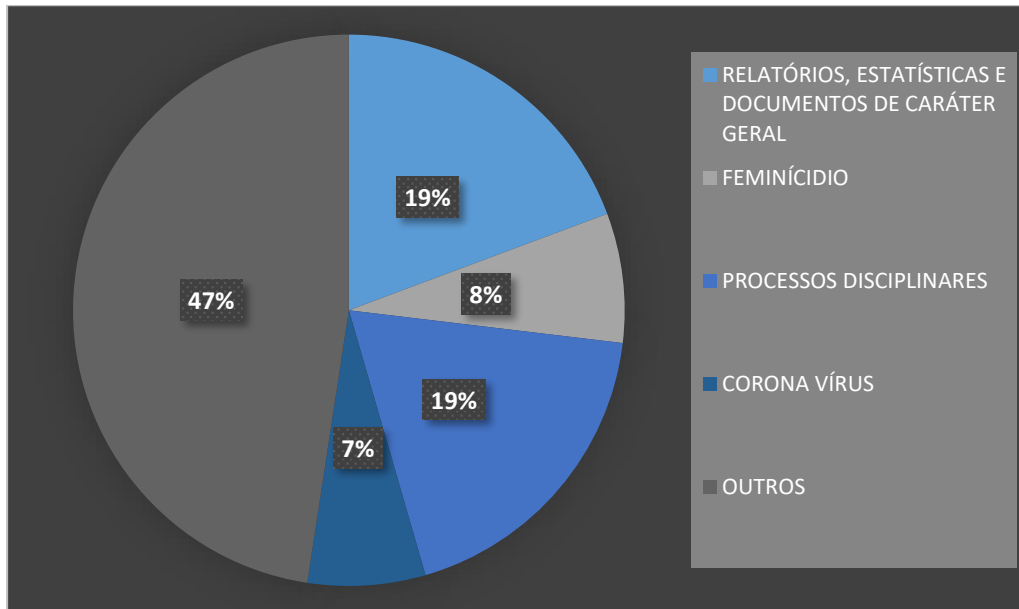


Orientação Realizada e Mediação englobam mais de 80% das providências tomadas. Isto revela uma postura ativa e não meramente realização de encaminhamentos.



**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

**TIPIFICAÇÃO**



Outros tomam conta de 47%, enquanto Relatórios e Processos ficam com 19% cada em abrangência temática no que se refere à tipificação da demanda.

Cuiabá/MT, 01 de abril de 2021.

**Marcia Cristina Ourives da Silva  
Ouvidora Setorial – SESP**



**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA SETORIAL DE  
SEGURANÇA 2021**

**O que é Ouvidoria?**

É a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

É uma unidade de apoio estratégico e especializado, onde os clientes-cidadãos ganham voz ativa por meio do ouvidor. A Ouvidoria está sempre atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência, a Ouvidoria é um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

**Como atua o ouvidor?**

A Ouvidora da acolhe a demanda, busca a solução e dá a resposta no menor prazo possível, defendendo os direitos e os interesses do cidadão dentro da instituição. A independência e a autonomia são uns dos pilares da Ouvidoria, que garantem maior mobilidade e rapidez na busca de soluções.

**Quando Devo Recorrer a Ouvidoria da SESP?**

Sempre que quiser e/ou necessitar fazer uma manifestação. Podendo ser um elogio, reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou uma informação, além de solicitação de assuntos pertinentes à Segurança Pública do estado de Mato Grosso, suas diversas unidades e colaboradores.

**Equipe da Ouvidoria Setorial de Segurança Pública**

**Marcia Cristina Ourives da Silva**

Servidora efetiva desde 2003, Analista de Desenvolvimento Econômico e Social, perfil Advogada e Assistente Social, especialista em Política de Segurança Pública (UFMT), especialista em Criminologia (Unemat), especialista em Ouvidoria Pública (UNB), mestre em Política Pública (UFMT), desempenha como Ouvidora Setorial de Segurança Pública desde





**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUIDORIA SETORIAL**

2005. Certificação em Ouvidoria Pública pela Controladoria Geral da União-CGU e do Controladoria Geral do Estado – CGE.

**Maria Emília Polzin Rondon**

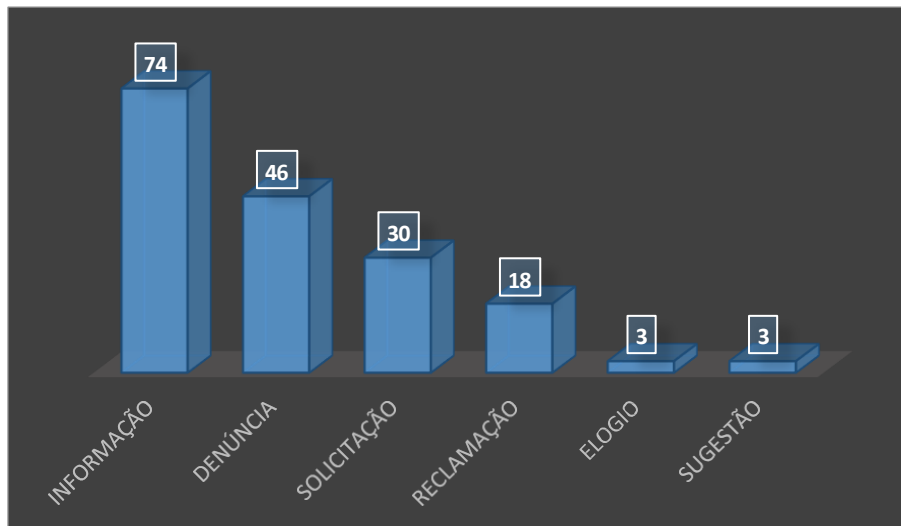
Servidora efetiva desde 2012, Analista de Desenvolvimento Econômico Social, Assistente Social, Especialista em Comportamento Humano nas Organizações e Gestão em Políticas. Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

**Thalita Garcia Fernandes**

Servidora comissionada desde 2020, Assistente Técnico I, Graduanda em Direito, Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

**Segundo Trimestre de 2021**

**DEMANDAS RECEBIDAS NO SISTEMA FALE CIDADÃO**



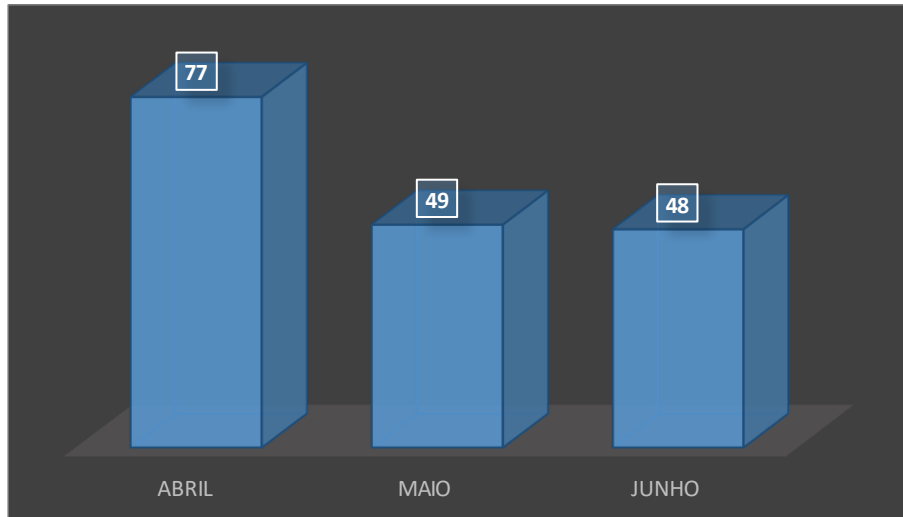
No segundo semestre de 2021, a solicitação de dados por Informação representou, 42,53%, em percentual. Enquanto, o trimestre anterior obteve 53,10%. Ou seja, houve uma queda nos números de solicitação de Informações.

Porém, é possível verificar o crescimento do indicador das denúncias que migraram de 20% para 26,44% em percentual de um trimestre para o outro.



**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

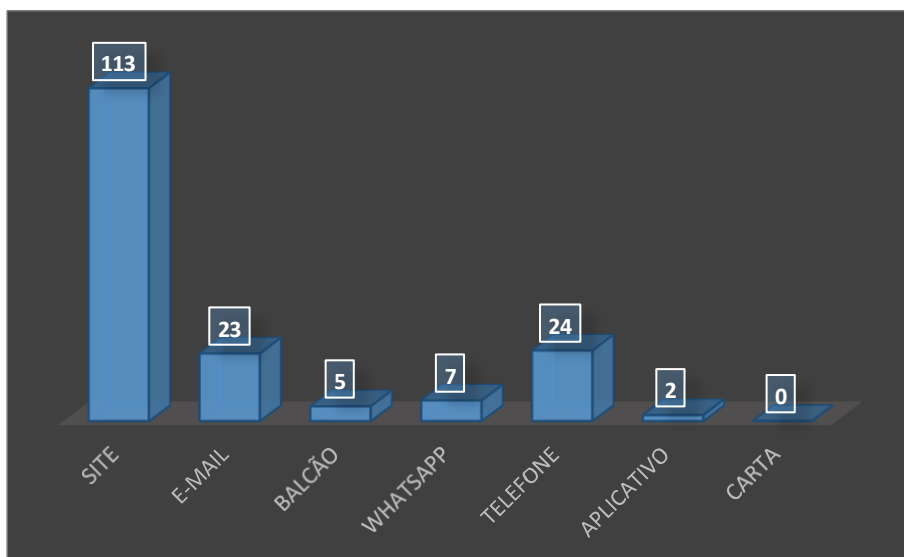
**QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS MÊS A MÊS**



O mês que mais recebeu demandas no segundo trimestre de 2021 foi o mês de abril com o quantitativo de 77 registros que em percentual representam 44,25%.

O mês que menos recebeu demandas foi junho cujo percentual atingiu 27,59%.

**MEIOS DE ENTRADA**

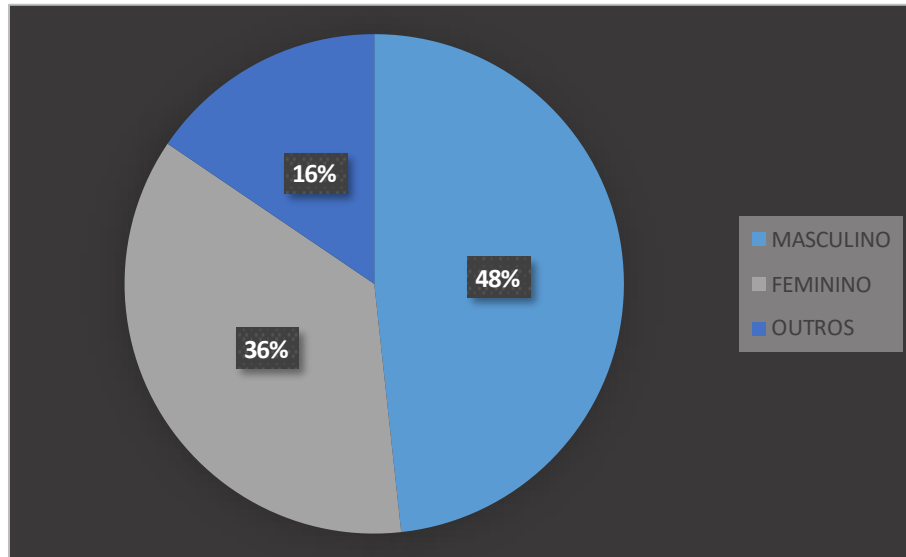


O site se manteve como no topo de meio de entrada do primeiro semestre variando de 94 para 113 registros. Já o Telefone, que obtinha 6 registros no trimestre passado deu um salto e quadruplicou para 24.



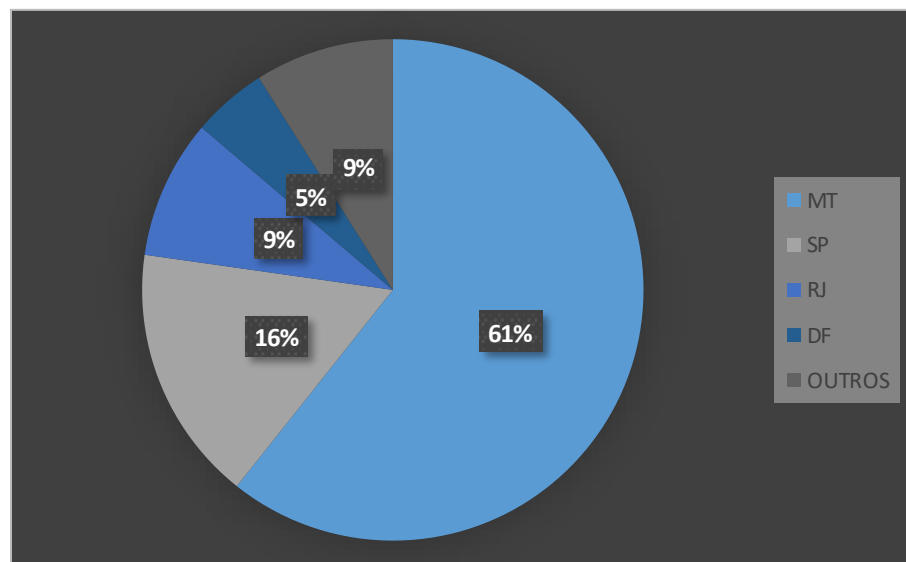
**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

**PERFIL DE USUÁRIO/SEXO**



Tal qual o trimestre anterior, o perfil masculino representa quase a metade dos usuários, no segundo trimestre de 2021.

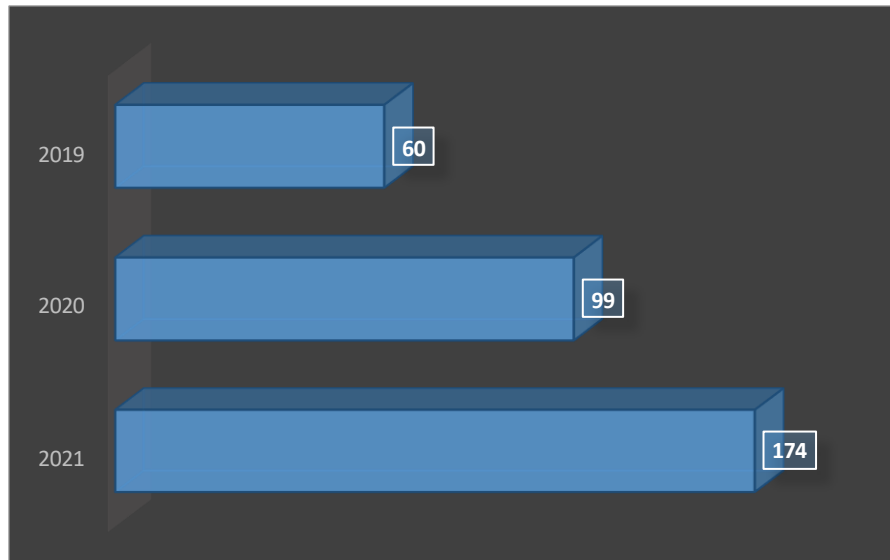
**PERFIL DE USUÁRIO/ESTADO**



Registros de Mato Grosso e São Paulo, juntos, totalizam 78% do perfil dos usuários do segundo trimestre de 2021.

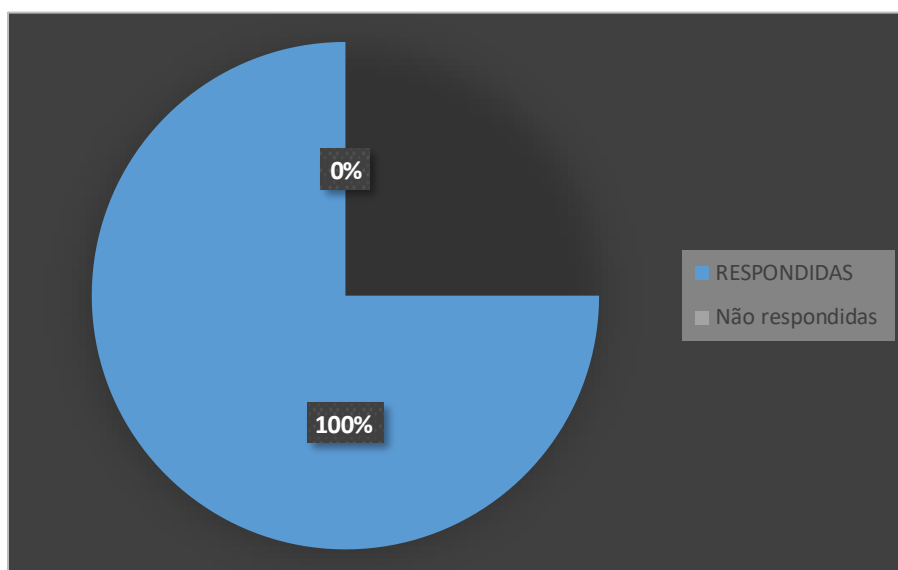


**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL  
COMPARAÇÃO AOS ANOS ANTERIORES**



O crescimento de demanda entre os anos de 2019 para 2020 representou 65%.  
O crescimento de demanda entre os anos de 2020 para 2021 representou 75,76%.  
O crescimento de demanda entre os anos de 2019 para 2021 representou 190%.  
Em três anos, o volume de registros ultrapassou o dobro.

**QUANTIDADE DE MENSAGENS RESPONDIDAS**



No segundo trimestre de 2021, todas as mensagens foram respondidas.

RESPONDIDAS	174
Não respondidas	0

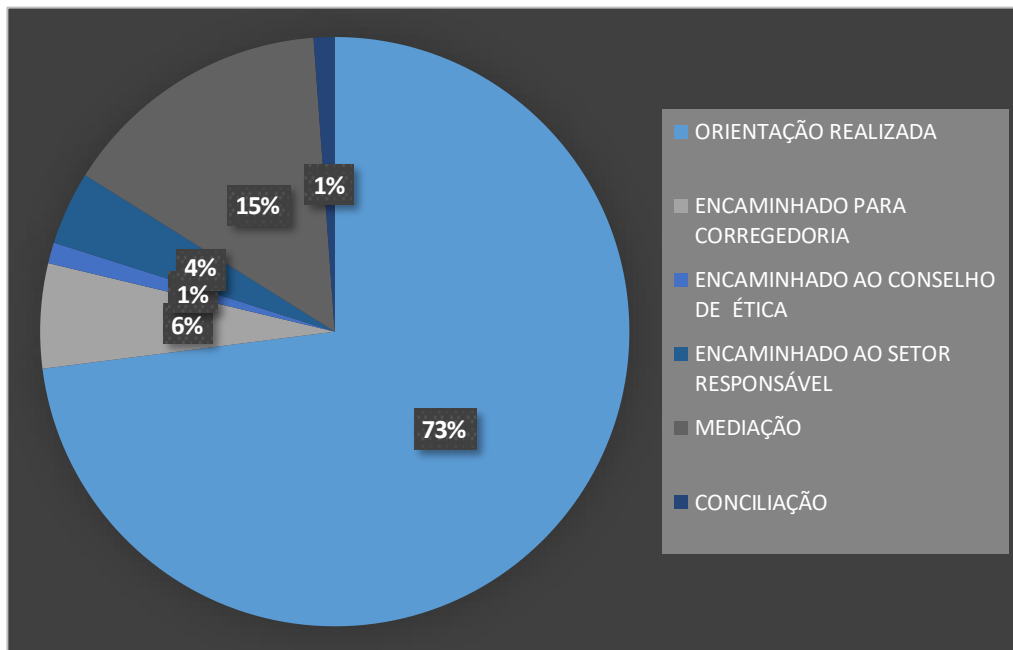


**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

Das mensagens respondidas, o percentual que foi respondido no prazo de até 30 dias

DEMANDAS RESPONDIDAS EM 30 DIAS	174
PERCENTUAL DE MENSAGENS RESPONDIDAS	100%

**PROVIDÊNCIAS TOMADAS PELA OUVIDORIA**



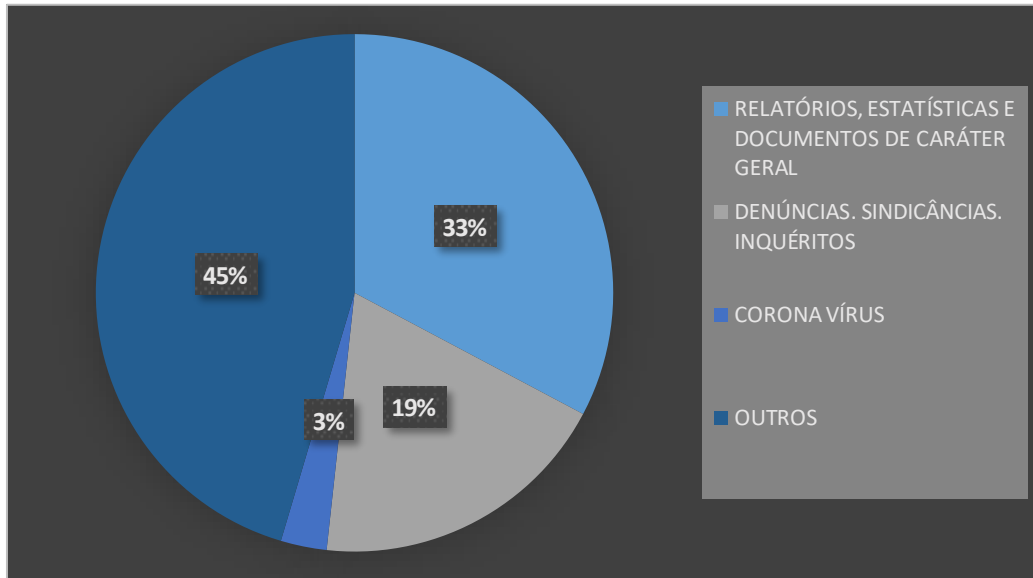
Orientação Realizada e Mediação englobam mais de 85% das providências tomadas.

Isto revela uma postura ativa e não meramente realização de encaminhamentos.



**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

**TIPIFICAÇÃO**



Em relação ao trimestre passado, outros tomam conta de 45%, enquanto marcava no trimestre anterior 47%.

Relatórios e Processos subiram de 19% para 33% no segundo trimestre de 2021.

Cuiabá/MT, 01 de julho de 2021.

**Marcia Cristina Ourives da Silva  
Ouvidora Setorial – SESP**



**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA SETORIAL DE  
SEGURANÇA 2021**

**O que é Ouvidoria?**

É a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

É uma unidade de apoio estratégico e especializado, onde os clientes-cidadãos ganham voz ativa por meio do ouvidor. A Ouvidoria está sempre atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência, a Ouvidoria é um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

**Como atua o ouvidor?**

A Ouvidora da acolhe a demanda, busca a solução e dá a resposta no menor prazo possível, defendendo os direitos e os interesses do cidadão dentro da instituição. A independência e a autonomia são uns dos pilares da Ouvidoria, que garantem maior mobilidade e rapidez na busca de soluções.

**Quando Devo Recorrer a Ouvidoria da SESP?**

Sempre que quiser e/ou necessitar fazer uma manifestação. Podendo ser um elogio, reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou uma informação, além de solicitação de assuntos pertinentes à Segurança Pública do estado de Mato Grosso, suas diversas unidades e colaboradores.

**Equipe da Ouvidoria Setorial de Segurança Pública**

**Marcia Cristina Ourives da Silva**

Servidora efetiva desde 2003, Analista de Desenvolvimento Econômico e Social, perfil Advogada e Assistente Social, especialista em Política de Segurança Pública (UFMT), especialista em Criminologia (Unemat), especialista em Ouvidoria Pública (UNB), mestre em Política Pública (UFMT), desempenha como Ouvidora Setorial de Segurança Pública desde



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUVIDORIA SETORIAL**

2005. Certificação em Ouvidoria Pública pela Controladoria Geral da União-CGU e do Controladoria Geral do Estado – CGE.

**Maria Emília Polzin Rondon**

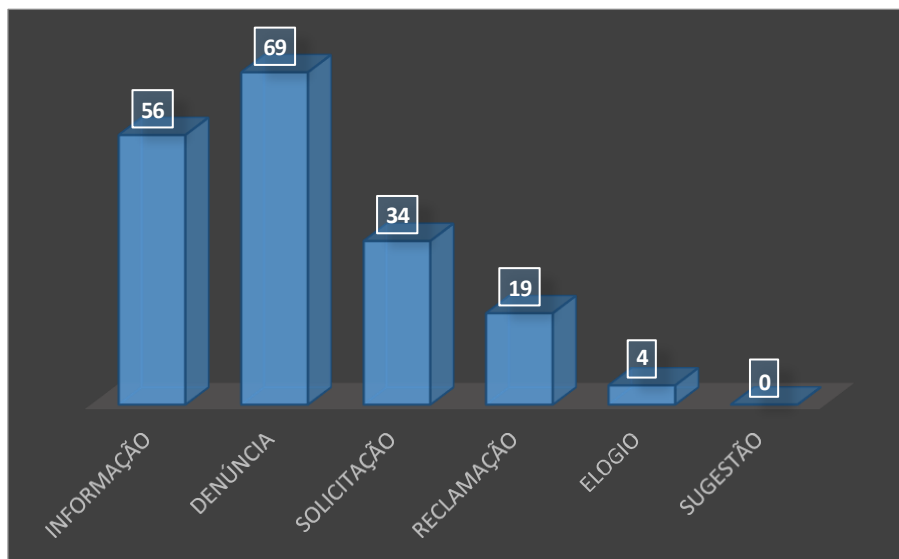
Servidora efetiva desde 2012, Analista de Desenvolvimento Econômico Social, Assistente Social, Especialista em Comportamento Humano nas Organizações e Gestão em Políticas. Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

**Thalita Garcia Fernandes**

Servidora comissionada desde 2020, Assistente Técnico I, Graduanda em Direito, Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

**Terceiro Trimestre de 2021**

**DEMANDAS RECEBIDAS NO SISTEMA FALE CIDADÃO**

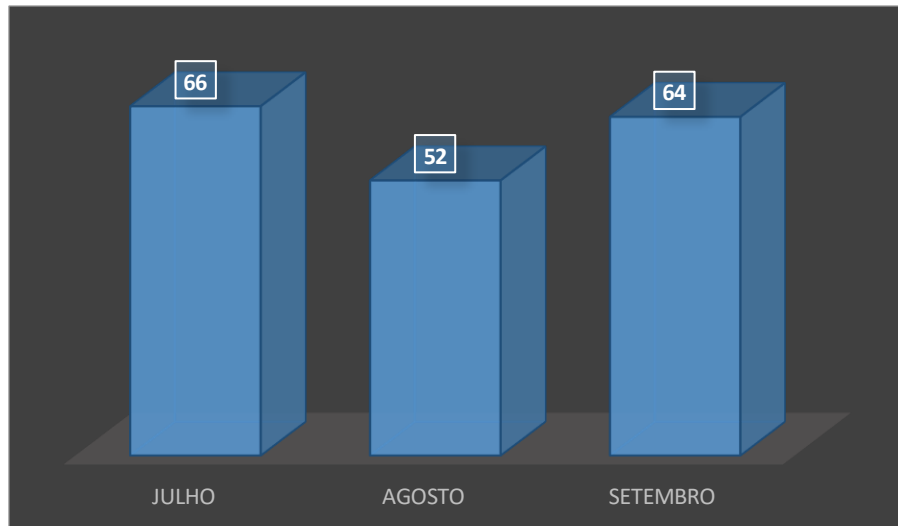


No terceiro trimestre de 2021, houve uma queda no pedido de Informações de 74 (trimestre anterior) para 56 (trimestre atual) e uma alta considerável no número de denúncias que subiram de 46 (trimestre anterior) para 69 (trimestre atual).





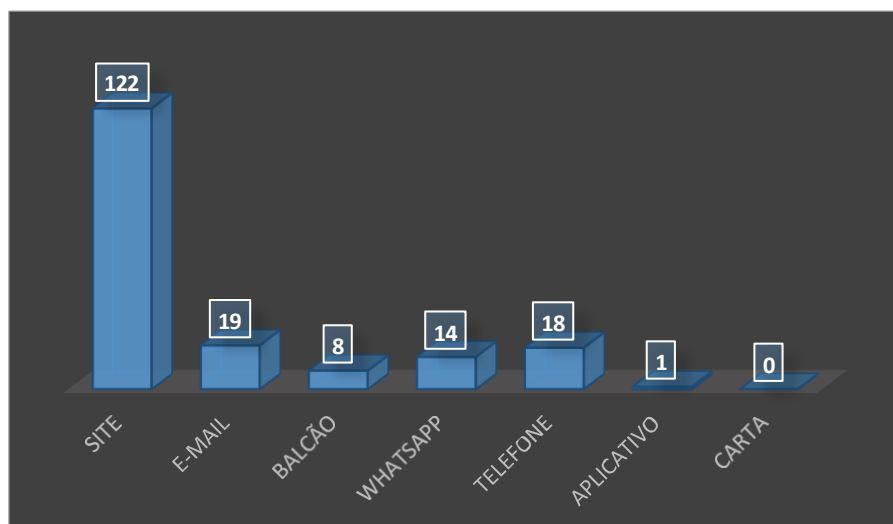
**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUVIDORIA SETORIAL**  
**QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS MÊS A MÊS**



O mês que mais recebeu demandas no terceiro trimestre de 2021 foi o mês de julho com o quantitativo de 66 registros que em percentual representam 36,27%.

O mês que menos recebeu demandas foi agosto cujo percentual atingiu 28,57%.

**MEIOS DE ENTRADA**

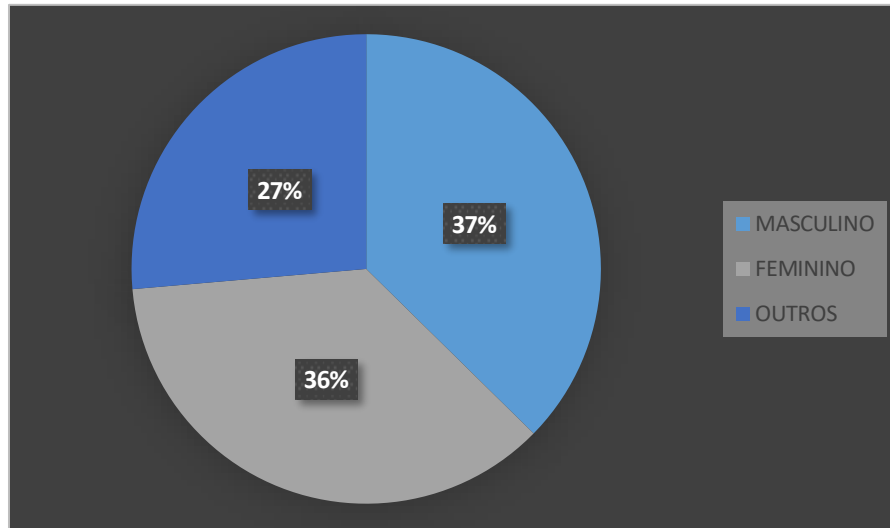


O Site se manteve como no topo de meio de entrada do primeiro semestre e do terceiro trimestre com 122 registros seguido por E-mail e Telefone obtendo 19 e 18 registros, consecutivamente.



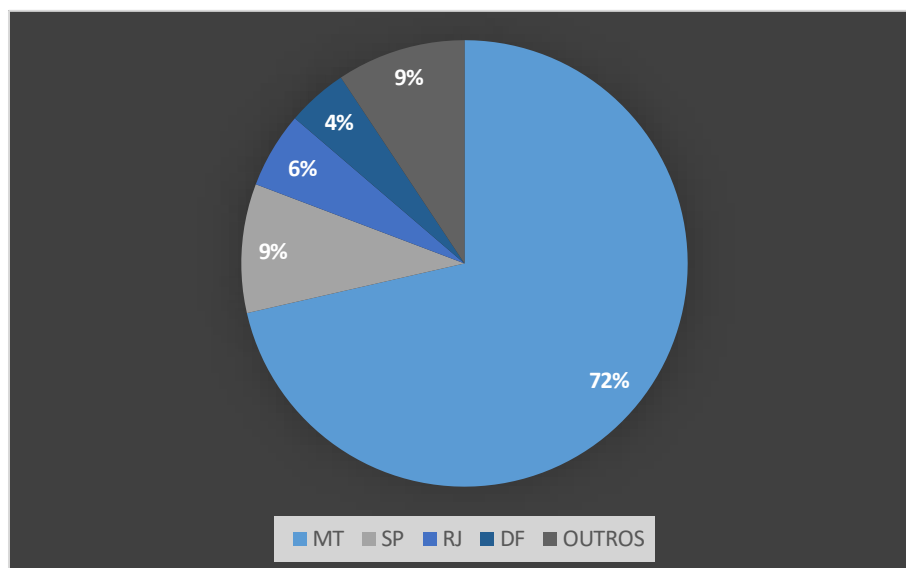
**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

**PERFIL DE USUÁRIO/SEXO**



Diferentemente do semestre anterior, quem que o perfil masculino representava metade do perfil de usuário, no terceiro trimestre de 2021, houve um equilíbrio considerável entre todos os indicadores deixando o gráfico equilibrado.

**PERFIL DE USUÁRIO/ESTADO**

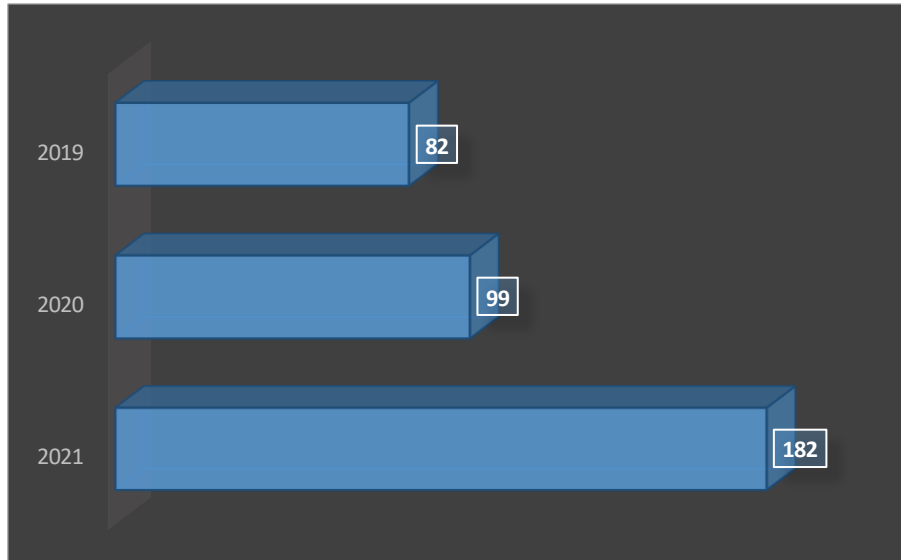


Mato Grosso subiu de 61% para 72%, no terceiro trimestre.

São Paulo e Outros ocupam ambos a segunda posição com 9% cada.

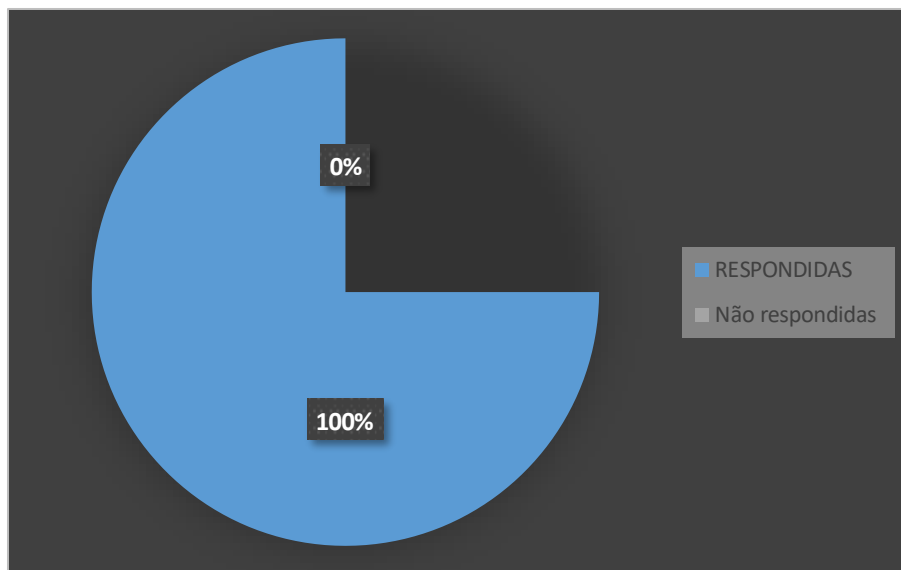


**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL  
COMPARAÇÃO AOS ANOS ANTERIORES**



O crescimento de demanda entre os anos de 2019 para 2020 representou 120,73%.  
O crescimento de demanda entre os anos de 2020 para 2021 representou 183,83%.  
O crescimento de demanda entre os anos de 2019 para 2021 representou 221,95%.  
Em três anos, o volume de registros ultrapassou o dobro.

**QUANTIDADE DE MENSAGENS RESPONDIDAS**



No segundo trimestre de 2021, todas as mensagens foram respondidas.

RESPONDIDAS	182
Não respondidas	0

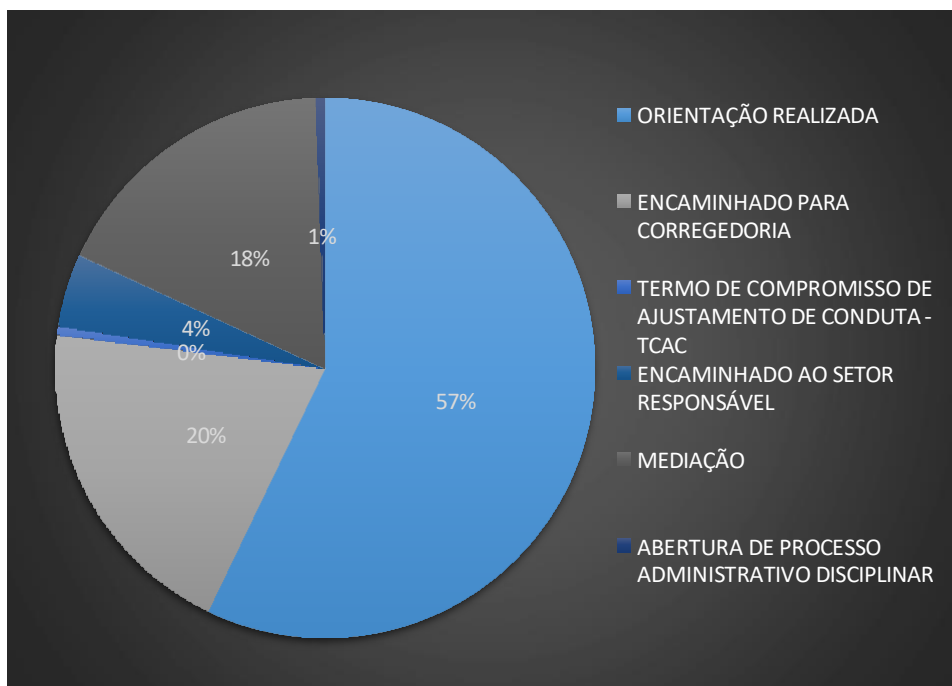


**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

Das mensagens respondidas, o percentual que foi respondido no prazo de até 30 dias

DEMANDAS RESPONDIDAS EM 30 DIAS	182
PERCENTUAL DE MENSAGENS RESPONDIDAS	100%

**PROVIDÊNCIAS TOMADAS PELA OUVIDORIA**



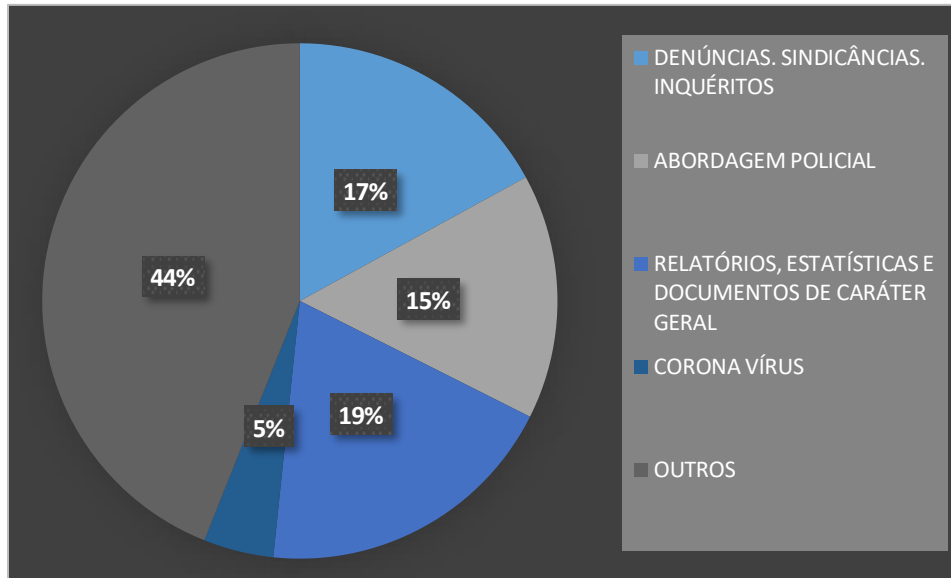
Em relação ao trimestre passado, a Orientação Realizada diminuiu de 73% para 57%.

Apareceu um novo indicador chamado Termo de Ajustamento de Conduta e Abertura de Processo Disciplinar.



**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

**TIPIFICAÇÃO**



Outros tomam conta de 44% seguido por Relatórios e Denúncias.

Cuiabá/MT, 03 de outubro de 2021.

**Marcia Cristina Ourives da Silva  
Ouvidora Setorial – SESP**



**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA SETORIAL DE  
SEGURANÇA 2021**

**O que é Ouvidoria?**

É a instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

É uma unidade de apoio estratégico e especializado, onde os clientes-cidadãos ganham voz ativa por meio do ouvidor. A Ouvidoria está sempre atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência, a Ouvidoria é um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

**Como atua o ouvidor?**

A Ouvidora da acolhe a demanda, busca a solução e dá a resposta no menor prazo possível, defendendo os direitos e os interesses do cidadão dentro da instituição. A independência e a autonomia são uns dos pilares da Ouvidoria, que garantem maior mobilidade e rapidez na busca de soluções.

**Quando Devo Recorrer a Ouvidoria da SESP?**

Sempre que quiser e/ou necessitar fazer uma manifestação. Podendo ser um elogio, reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou uma informação, além de solicitação de assuntos pertinentes à Segurança Pública do estado de Mato Grosso, suas diversas unidades e colaboradores.

**Equipe da Ouvidoria Setorial de Segurança Pública**

**Marcia Cristina Ourives da Silva**

Servidora efetiva desde 2003, Analista de Desenvolvimento Econômico e Social, perfil Advogada e Assistente Social, especialista em Política de Segurança Pública (UFMT), especialista em Criminologia (Unemat), especialista em Ouvidoria Pública (UNB), mestre em Política Pública (UFMT), desempenha como Ouvidora Setorial de Segurança Pública desde



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUVIDORIA SETORIAL**

2005. Certificação em Ouvidoria Pública pela Controladoria Geral da União-CGU e do Controladoria Geral do Estado – CGE.

**Maria Emília Polzin Rondon**

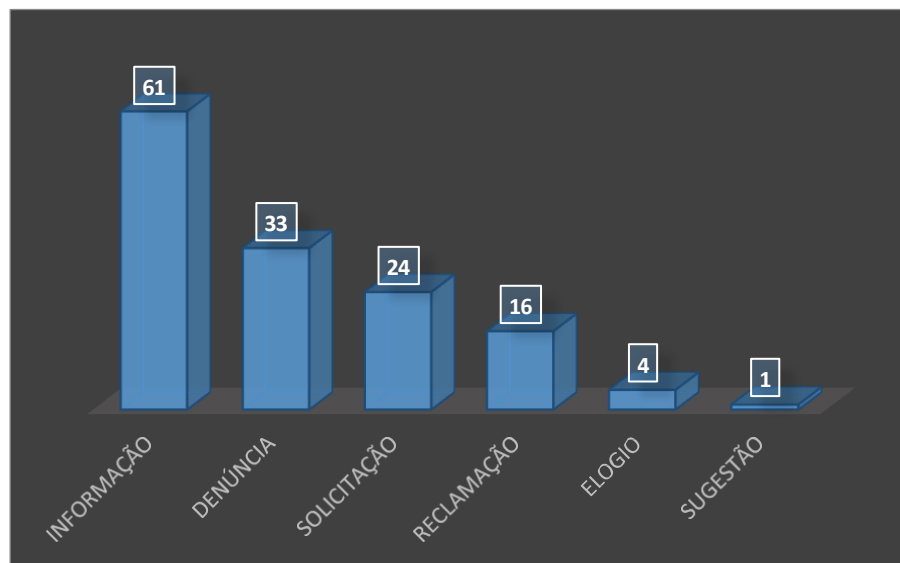
Servidora efetiva desde 2012, Analista de Desenvolvimento Econômico Social, Assistente Social, Especialista em Comportamento Humano nas Organizações e Gestão em Políticas. Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

**Thalita Garcia Fernandes**

Servidora comissionada desde 2020, Assistente Técnico I, Graduanda em Direito, Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

**Quarto Trimestre de 2021**

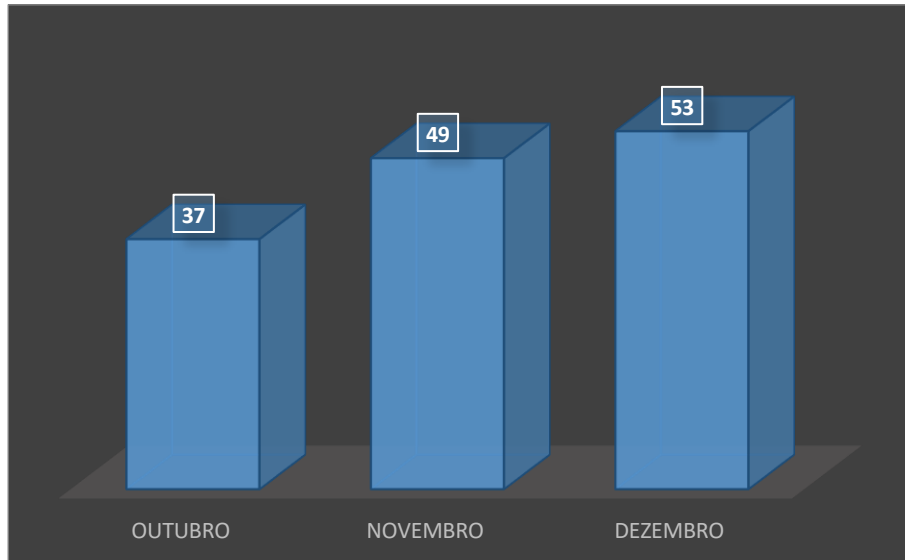
**DEMANDAS RECEBIDAS NO SISTEMA FALE CIDADÃO**



No quarto trimestre de 2021, houve uma queda expressiva no número de denúncias. Elas reduziram a menos da metade de 69 para 33, em relação ao trimestre passado.



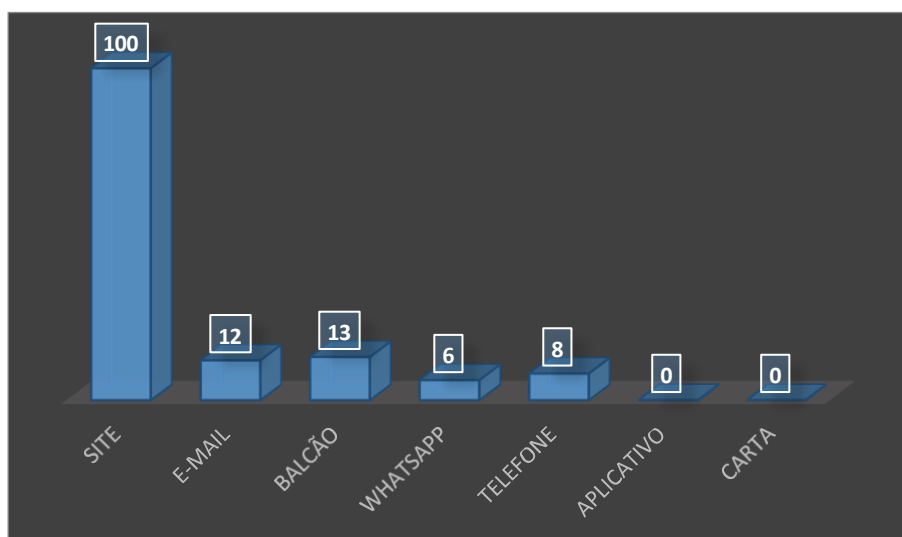
**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUVIDORIA SETORIAL**  
**QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS MÊS A MÊS**



O mês que mais recebeu demandas no quarto trimestre de 2021 foi o mês de dezembro com o quantitativo de 53 registros.

O mês que menos recebeu demandas foi outubro cujo número atingiu 37.

**MEIOS DE ENTRADA**



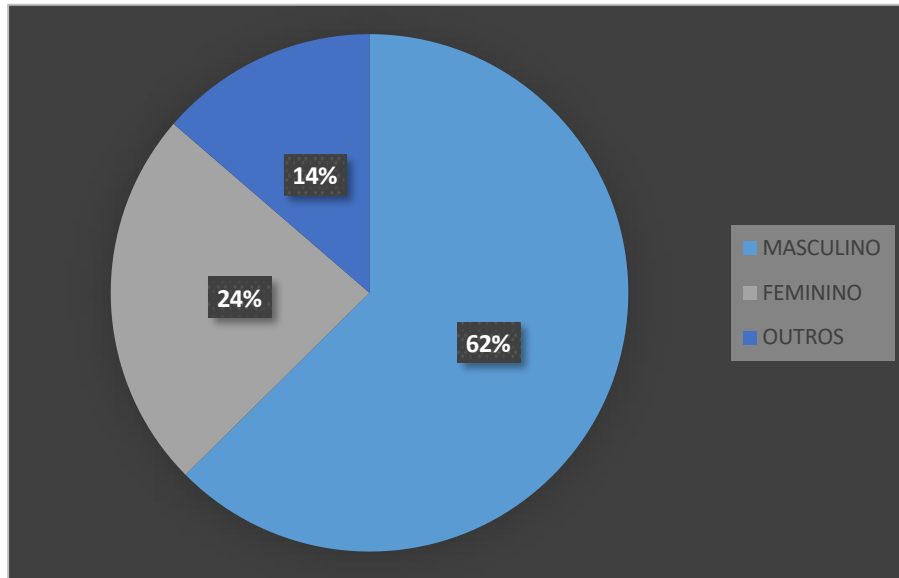
O Site se manteve como no topo entre os meios de entrada no quarto trimestre com uma centena de registros. Seguido por Balcão e E-mail obtendo 13 e 12 registros, consecutivamente.





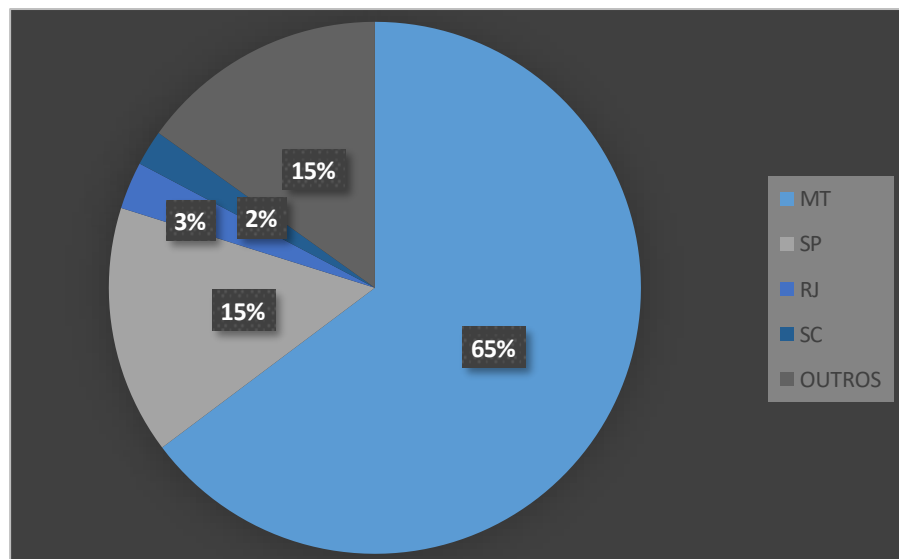
**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

**PERFIL DE USUÁRIO/SEXO**



Em relação ao trimestre passado, o perfil de usuário masculino avança para mais da metade do gráfico e representa 62% dos registros.

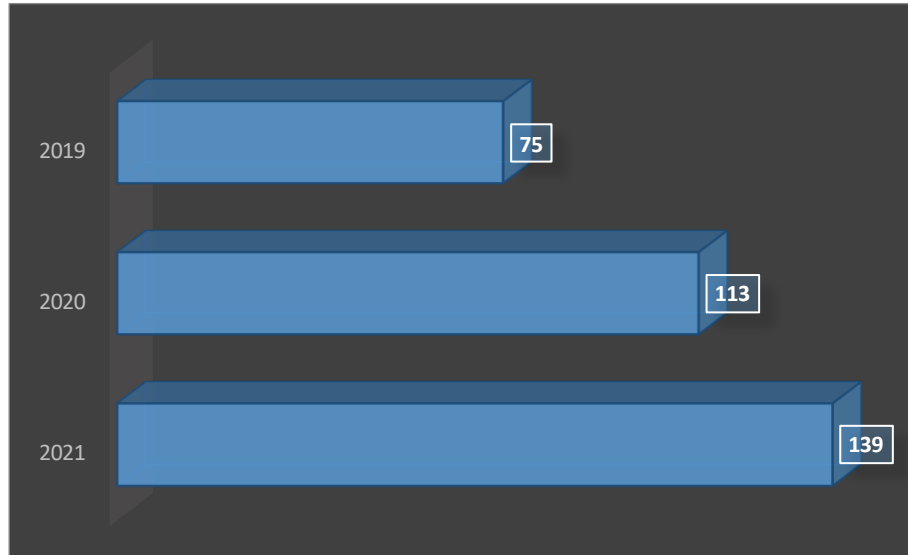
**PERFIL DE USUÁRIO/ESTADO**



Mato Grosso e São Paulo, juntos, somam 80% em percentual gráfico nas demandas.

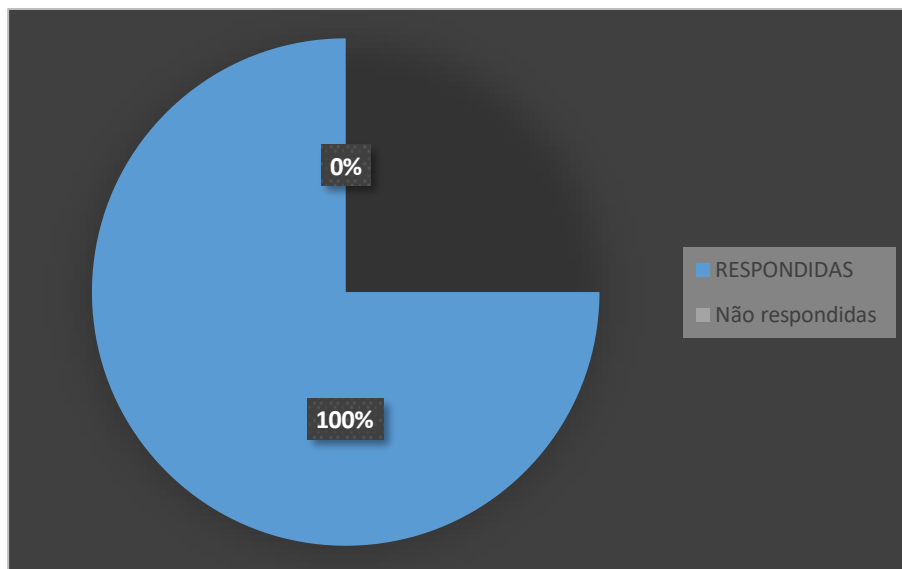


**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUVIDORIA SETORIAL**  
**COMPARAÇÃO AOS ANOS ANTERIORES**



O crescimento de demanda entre os anos de 2019 para 2020 representou 150,66%. O crescimento de demanda entre os anos de 2020 para 2021 representou 123%. O crescimento de demanda entre os anos de 2019 para 2021 representou 185,33%.

**QUANTIDADE DE MENSAGENS RESPONDIDAS**



No segundo trimestre de 2021, todas as mensagens foram respondidas.

RESPONDIDAS	139
Não respondidas	0

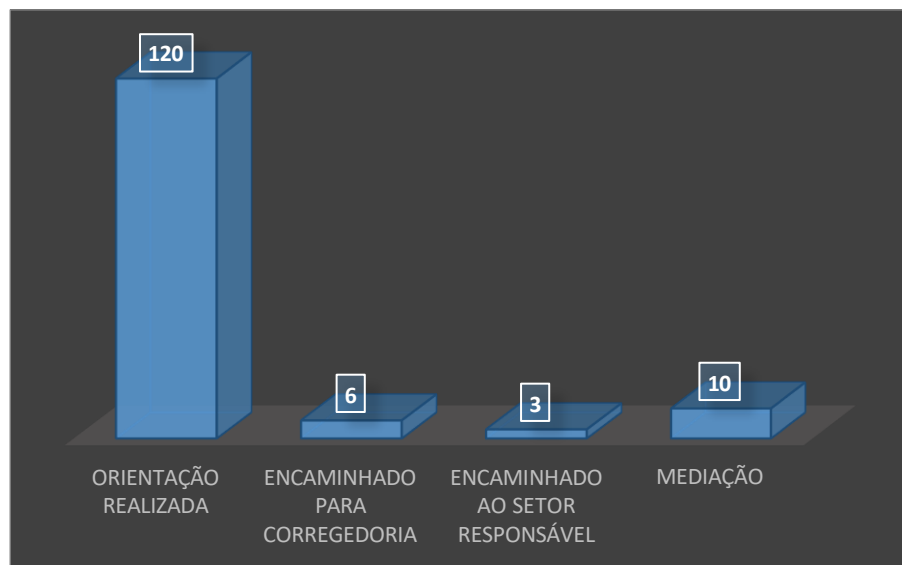


**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

Das mensagens respondidas, o percentual que foi respondido no prazo de até 30 dias

DEMANDAS RESPONDIDAS EM 30 DIAS	139
PERCENTUAL DE MENSAGENS RESPONDIDAS	100%

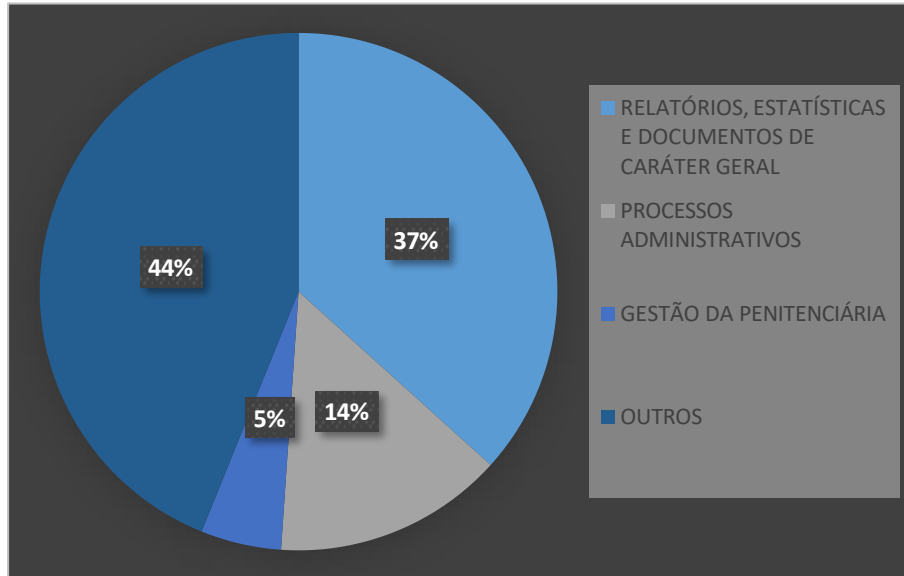
**PROVIDÊNCIAS TOMADAS PELA OUVIDORIA**



Orientação Realizada marcou 120 registros, Mediação 10, Encaminhado para a Corregedoria 6 e Encaminhado ao setor responsável 3



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUVIDORIA SETORIAL**  
**TIPIFICAÇÃO**



No quarto trimestre do ano de 2021, surge um novo indicador denominado Gestão da Penitenciária que representa 5% das demandas.

Cuiabá/MT, 04 de janeiro de 2022.

**Marcia Cristina Ourives da Silva**  
**Ouvidora Setorial – SESP**