



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

RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA SETORIAL DE SEGURANÇA 2023

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

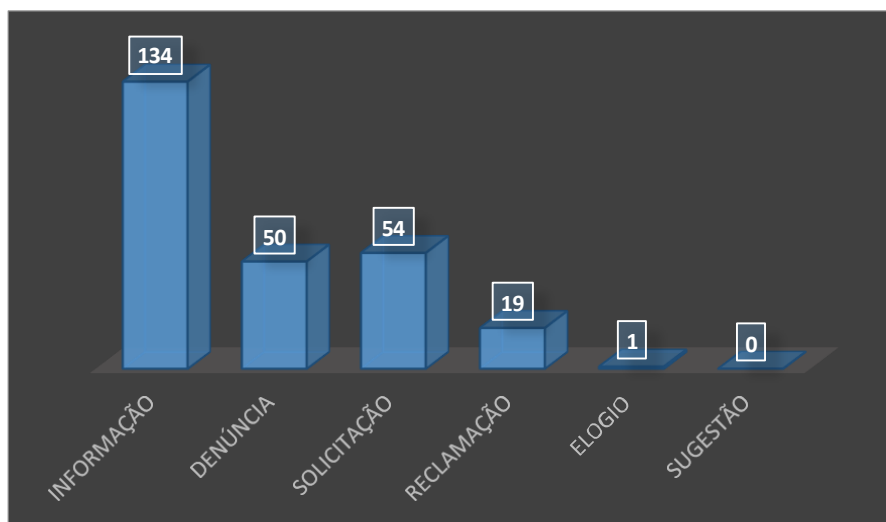
Servidora efetiva desde 2012, Analista de Desenvolvimento Econômico Social, Assistente Social, Especialista em Comportamento Humano nas Organizações e Gestão em Políticas. Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

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.

Primeiro Trimestre de 2023

DEMANDAS RECEBIDAS NO SISTEMA FALE CIDADÃO



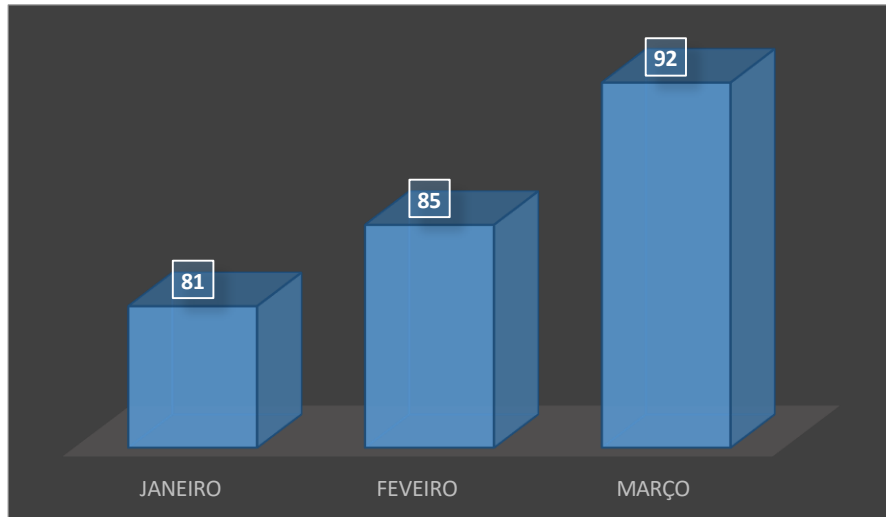
No primeiro trimestre de 2023, foram registradas 134 Informações, o que significa 51,93%.

Observa-se a presença de 54 Solicitações que, em percentual, somam 20,93%.



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

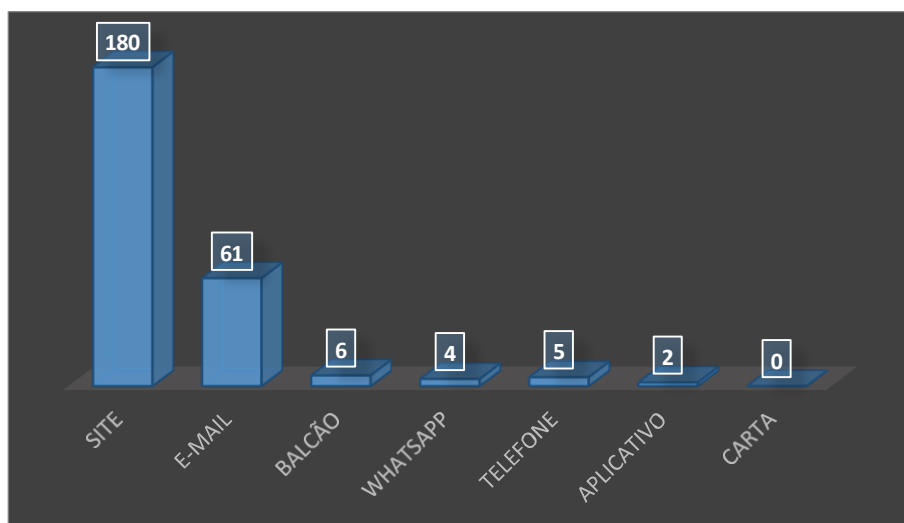
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS MÊS A MÊS



O mês que mais recebeu demandas no primeiro trimestre de 2023 foi o mês de março com o quantitativo de 92 registros.

O mês que menos recebeu demandas foi janeiro cujo número atingiu 81 ou 31,40%.

MEIOS DE ENTRADA

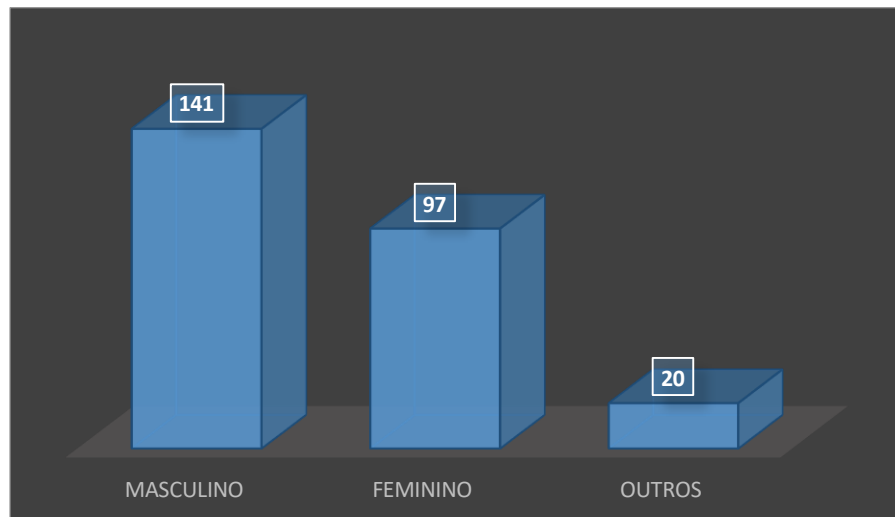


O Site se manteve como no topo entre os meios de entrada no primeiro trimestre apresentando 180 registros. Seguido por E-mail e Balcão obtendo 61 e 6 registros, consecutivamente.



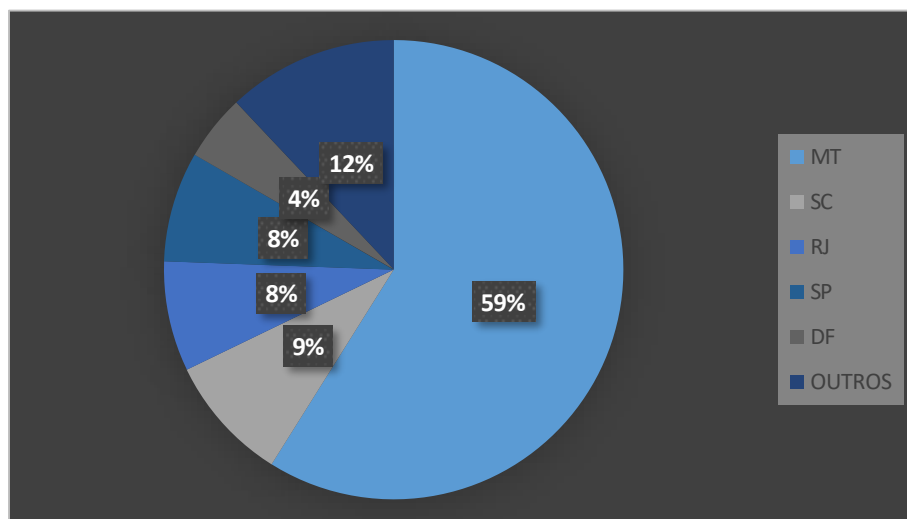
**ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL**

PERFIL DE USUÁRIO/SEXO



O perfil de usuário masculino avança para mais da metade do gráfico e representa 54,65% dos registros.

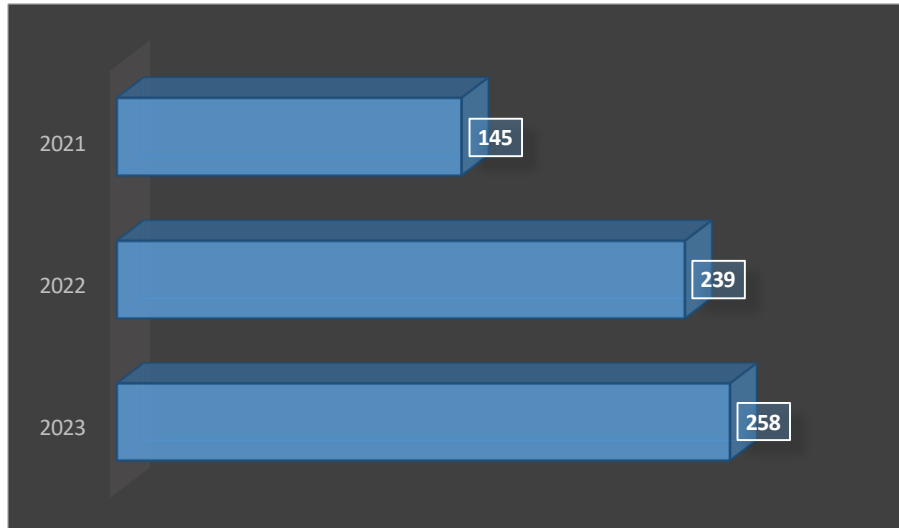
PERFIL DE USUÁRIO/ESTADO



Mato Grosso e Santa Catarina, juntos, somam 68% 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 2021 para 2022 representou 164,83%.

O crescimento de demanda entre os anos de 2022 para 2023 representou 107,95%.

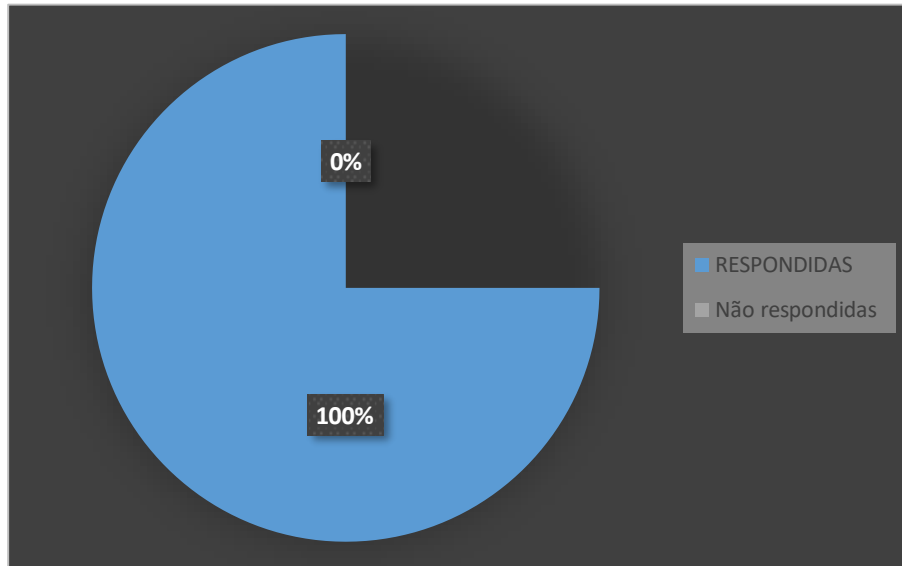
O crescimento de demanda entre os anos de 2021 para 2023 representou 177,93%.

O crescimento em três anos mais do que dobrou, mostrando a participação, interesse e consciência da importância de dados oferecidos pela Ouvidoria Setorial.



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

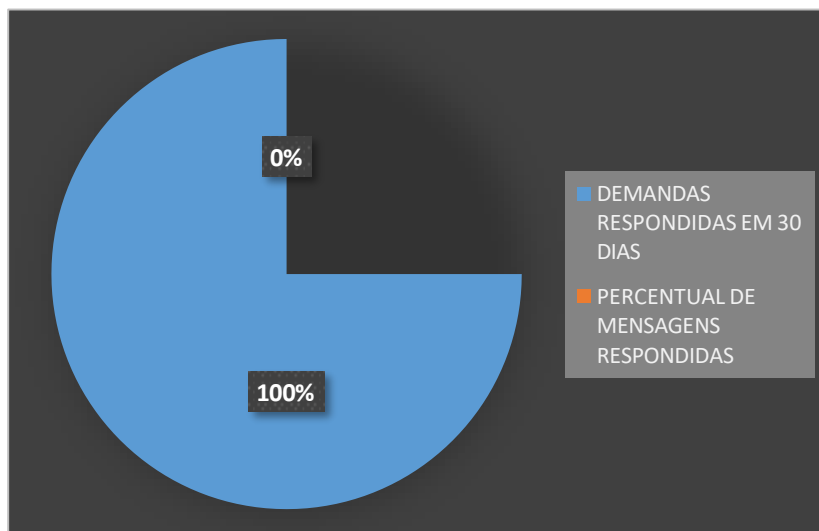
QUANTIDADE DE MENSAGENS RESPONDIDAS



No primeiro trimestre de 2023, todas as mensagens foram respondidas.

RESPONDIDAS	258
Não respondidas	0

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



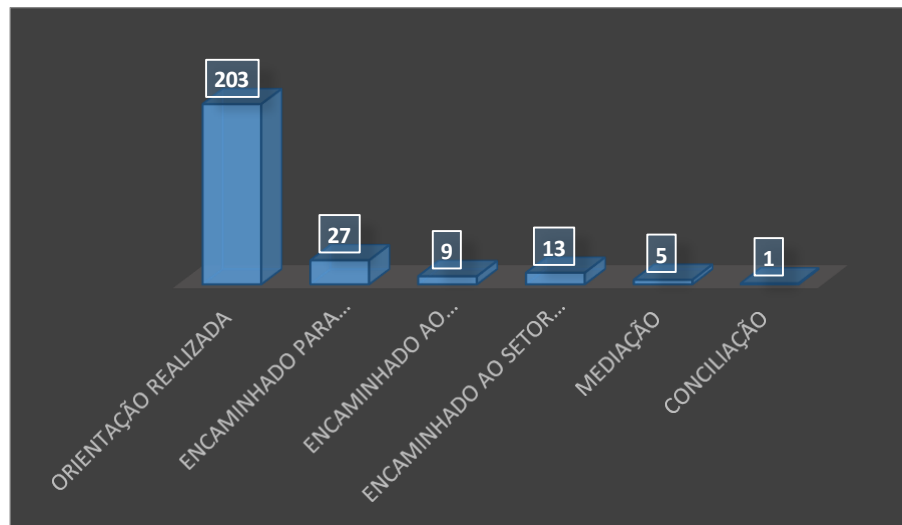
--	--



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

DEMANDAS RESPONDIDAS EM 30 DIAS	258
PERCENTUAL DE MENSAGENS RESPONDIDAS	100%

PROVIDÊNCIAS TOMADAS PELA OUVIDORIA

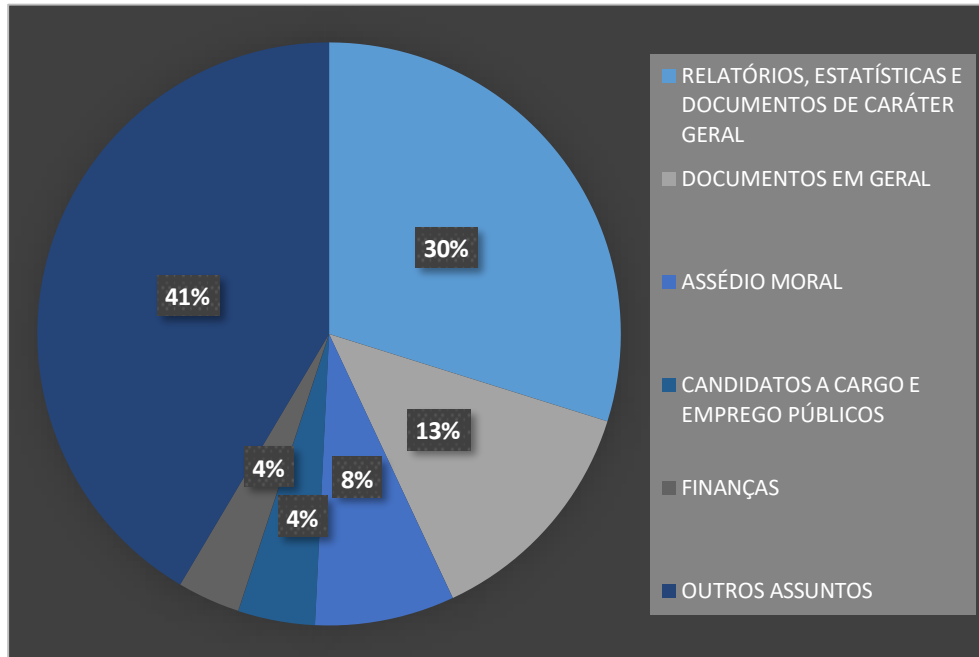


ORIENTAÇÃO REALIZADA	203
ENCAMINHADO PARA CORREGEDORIA	27
ENCAMINHADO AO CONSELHO DE ÉTICA	9
ENCAMINHADO AO SETOR RESPONSÁVEL	13
MEDIAÇÃO	5
CONCILIAÇÃO	1



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

TIPIFICAÇÃO



No primeiro trimestre do ano de 2022, surgem dois novos indicadores denominados:

- ASSÉDIO MORAL 20 (8%)
- CANDIDATOS A CARGO E EMPREGO PÚBLICOS 11 (4%)
- FINANÇAS 9 (4%)

Cuiabá/MT, 05 de abril de 2023.

Marcia Cristina Ourives da Silva
Ouidora Setorial – SESP



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

RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA SETORIAL DE SEGURANÇA 2023

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

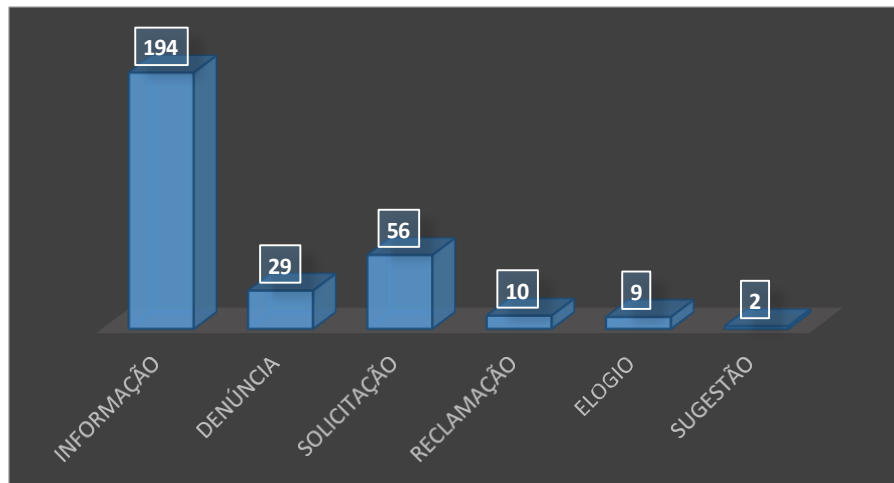
Servidora efetiva desde 2012, Analista de Desenvolvimento Econômico Social, Assistente Social, Especialista em Comportamento Humano nas Organizações e Gestão em Políticas. Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

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.

Segundo Trimestre de 2023

DEMANDAS RECEBIDAS NO SISTEMA FALE CIDADÃO

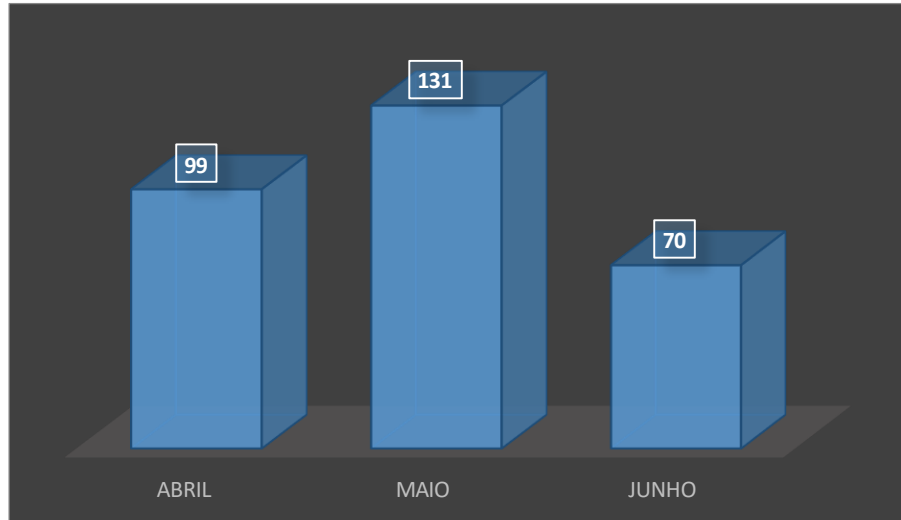


No segundo trimestre de 2032, foram registradas 194 Informações, o que significa 64,67%.

Observa-se a presença de 56 Solicitações que, em percentual, somam 18,67%.



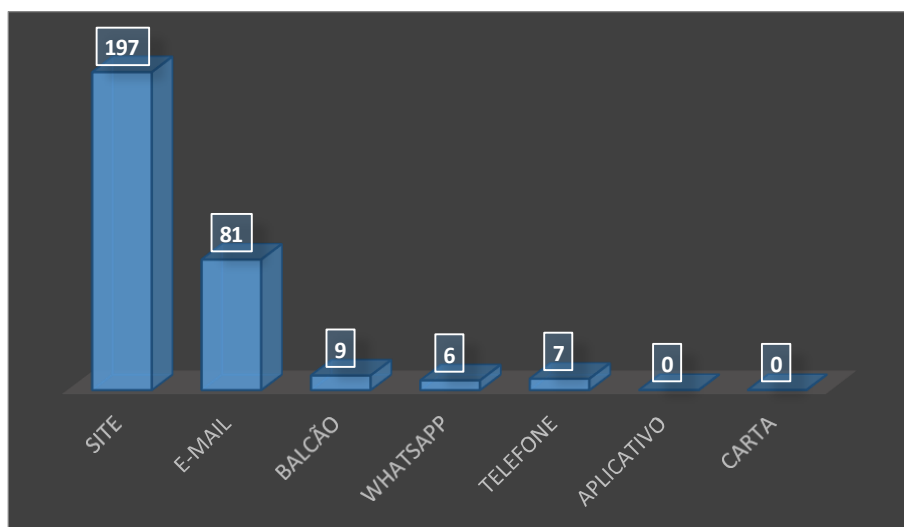
ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS MÊS A MÊS



O mês que mais recebeu demandas no segundo trimestre de 2023 foi o mês de maio com o quantitativo de 131 registros ou 43,67%, em percentual.

O mês que menos recebeu demandas foi junho cujo número atingiu 70 ou 23,33%.

MEIOS DE ENTRADA



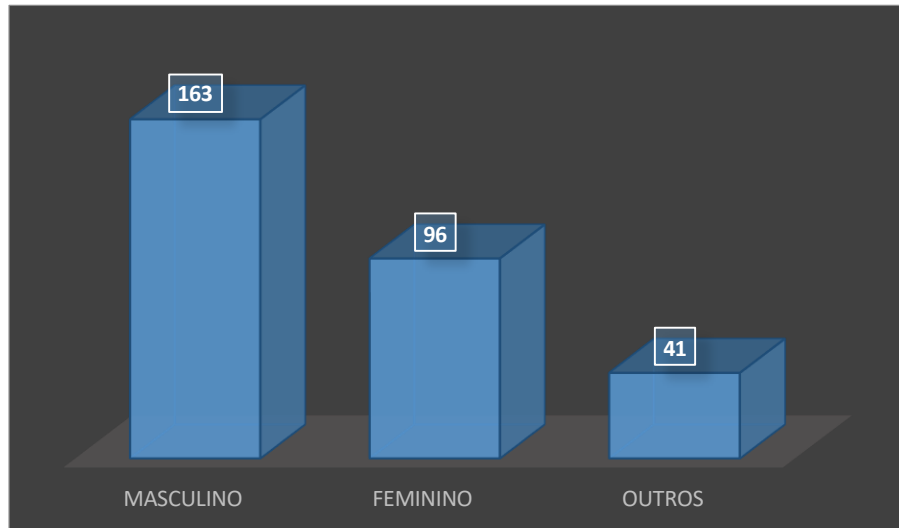
O Site se manteve como no topo entre os meios de entrada no segundo trimestre apresentando 197 registros ou 65,66% (mais da metade dos demais



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

indicadores). Seguido por E-mail 81 (27%) e Balcão 9 (3%).

PERFIL DE USUÁRIO/SEXO

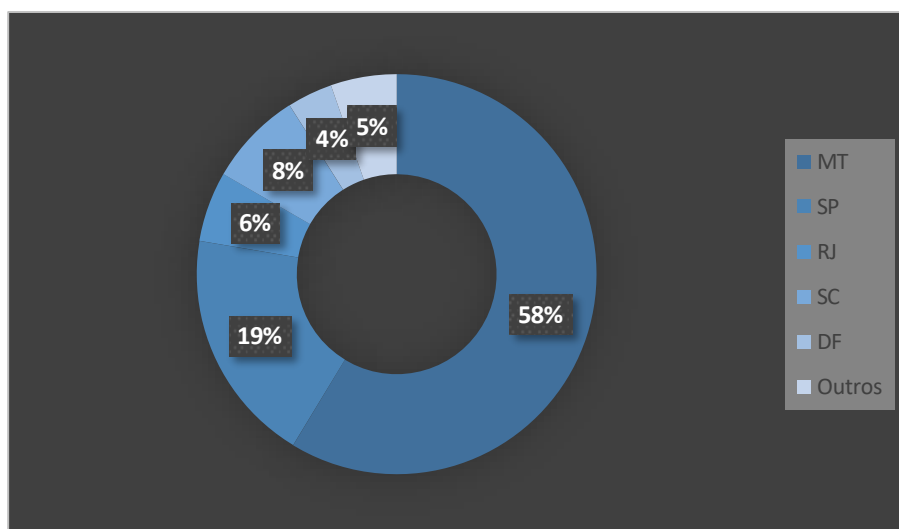


O perfil de usuário masculino representa 163 registros ou 54,33%.

O perfil de usuário feminino representa 96 registros ou 32%.

Outros representa 41 ou 13,67%.

PERFIL DE USUÁRIO/ESTADO

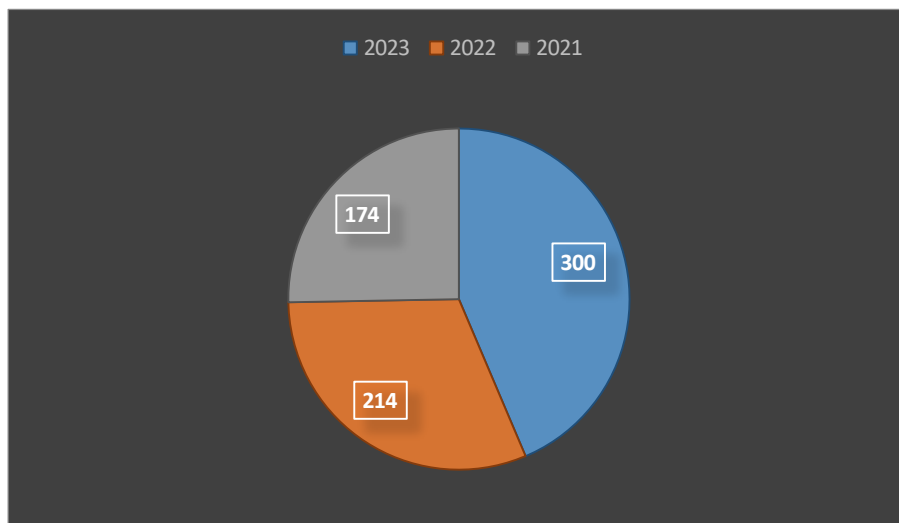




ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

Mato Grosso (176) e São Paulo (57) , juntos, somam 77% em percentual gráfico nas demandas.

COMPARAÇÃO AOS ANOS ANTERIORES



O crescimento de demanda entre os anos de 2021 para 2022 representou 122,98%.

O crescimento de demanda entre os anos de 2022 para 2023 representou 140,17%.

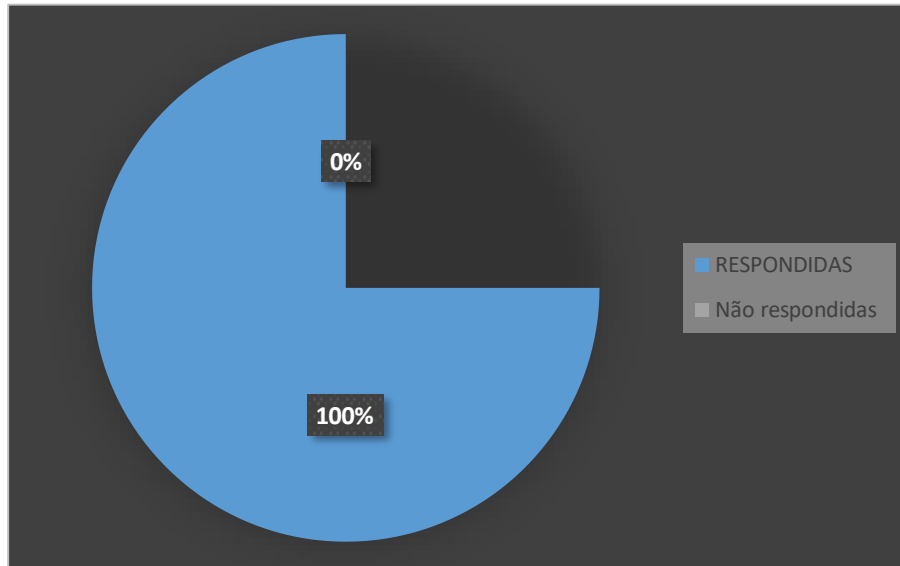
O crescimento de demanda entre os anos de 2021 para 2023 representou 172,12%.

O crescimento em três anos mais do que dobrou, mostrando a participação, interesse e consciência da importância de dados oferecidos pela Ouvidoria Setorial.



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

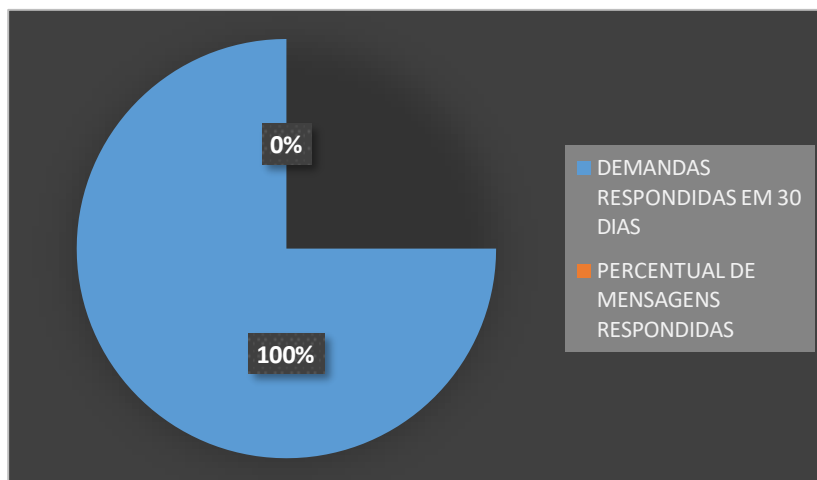
QUANTIDADE DE MENSAGENS RESPONDIDAS



No segundo trimestre de 2022, todas as mensagens foram respondidas.

RESPONDIDAS	300
Não respondidas	0

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

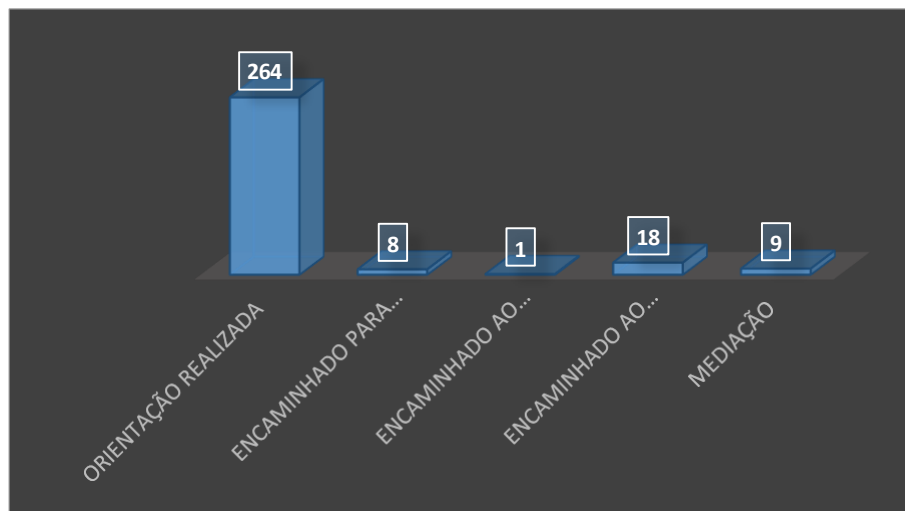


DEMANDAS RESPONDIDAS EM 30 DIAS	300
PERCENTUAL DE MENSAGENS RESPONDIDAS	100%



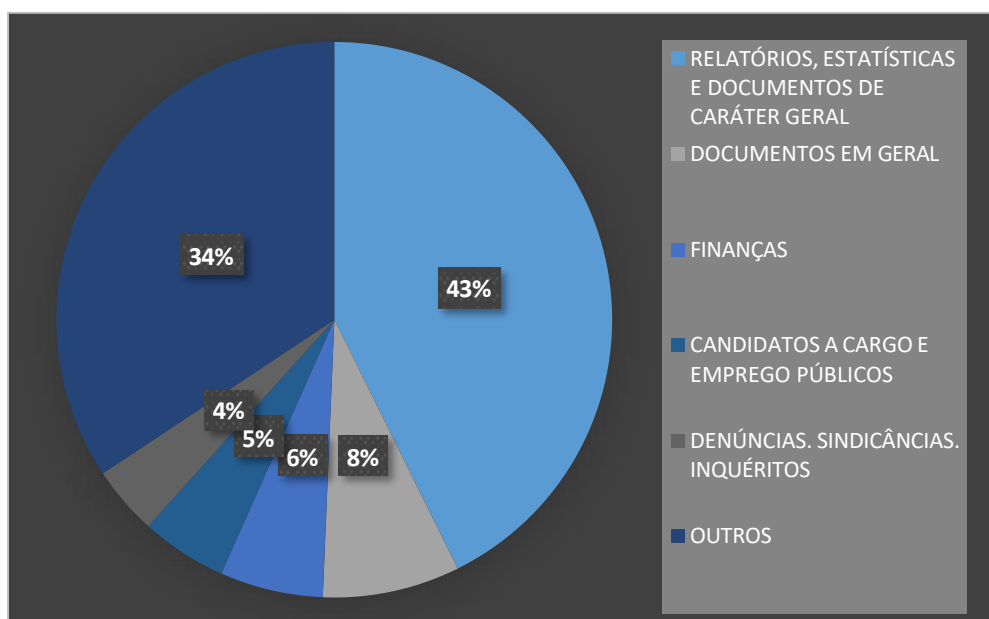
ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

PROVIDÊNCIAS TOMADAS PELA OUVIDORIA



Orientação Realizada representou 88% das demandas da Ouvidoria Setorial no segundo trimestre de 2023.

TIPIFICAÇÃO





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

No segundo trimestre do ano de 2023, seguem os indicadores e os respectivos percentuais e quantitativos:

RELATÓRIOS, ESTATÍSTICAS E DOCUMENTOS DE CARÁTER GERAL (43%)	128
DOCUMENTOS EM GERAL (8%)	24
FINANÇAS (6%)	18
CANDIDATOS A CARGO E EMPREGO PÚBLICOS (5%)	15
DENÚNCIAS. SINDICÂNCIAS. INQUÉRITOS (4%)	12
OUTROS (34%)	103

Cuiabá/MT, 03 de julho de 2023.

**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 2023

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

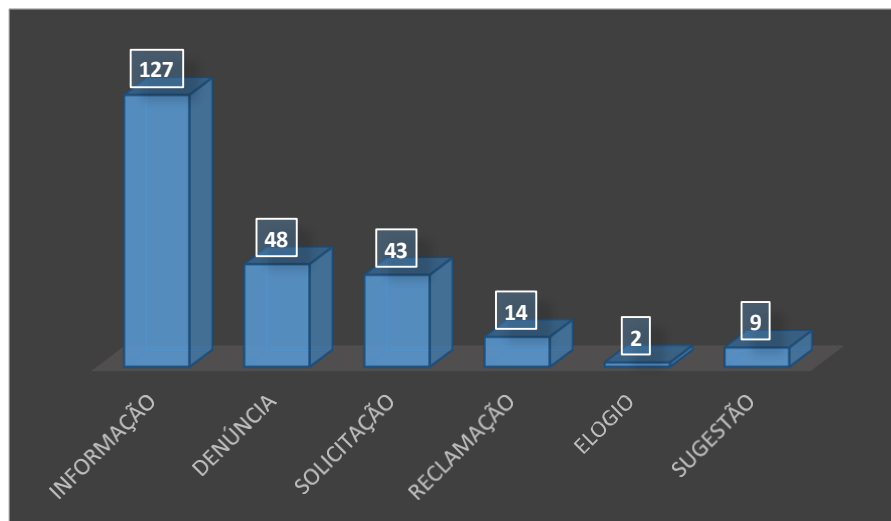
Servidora efetiva desde 2012, Analista de Desenvolvimento Econômico Social, Assistente Social, Especialista em Comportamento Humano nas Organizações e Gestão em Políticas. Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

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 2023

DEMANDAS RECEBIDAS NO SISTEMA FALE CIDADÃO

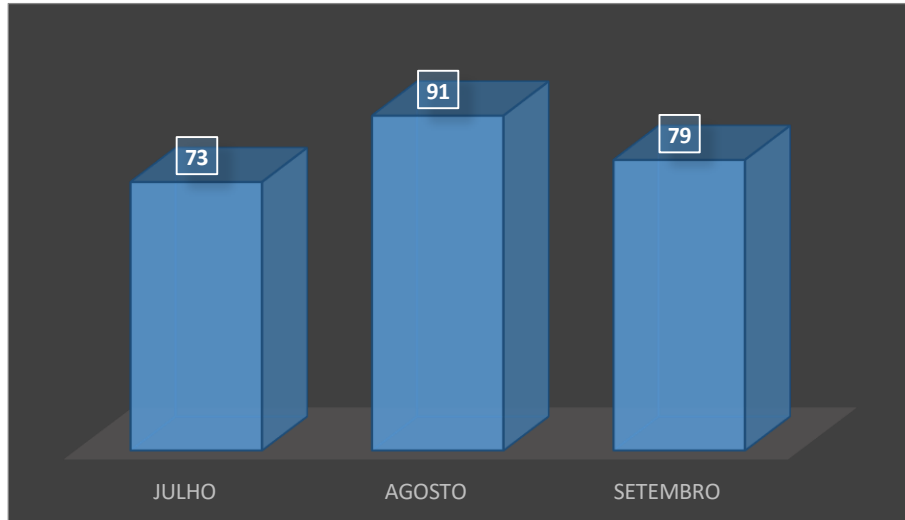


No terceiro trimestre de 2023, foram registradas 127 Informações, o que significa 52,26%.

Observa-se a presença de 48 Denúncias que, em percentual, somam 19,75%.



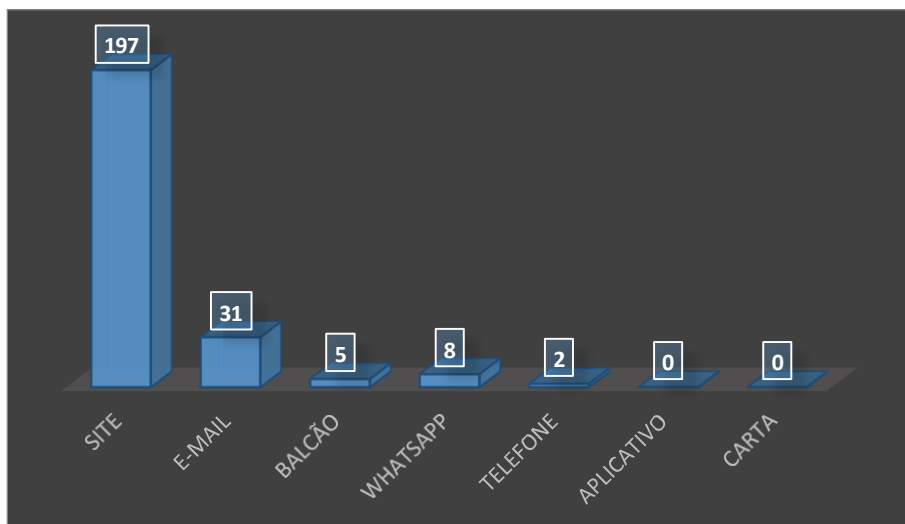
ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS MÊS A MÊS



O mês que mais recebeu demandas no segundo trimestre de 2023 foi o mês de agosto com o quantitativo de 91 registros ou 37,45%, em percentual.

O mês que menos recebeu demandas foi julho cujo número atingiu 73 ou 30%.

MEIOS DE ENTRADA

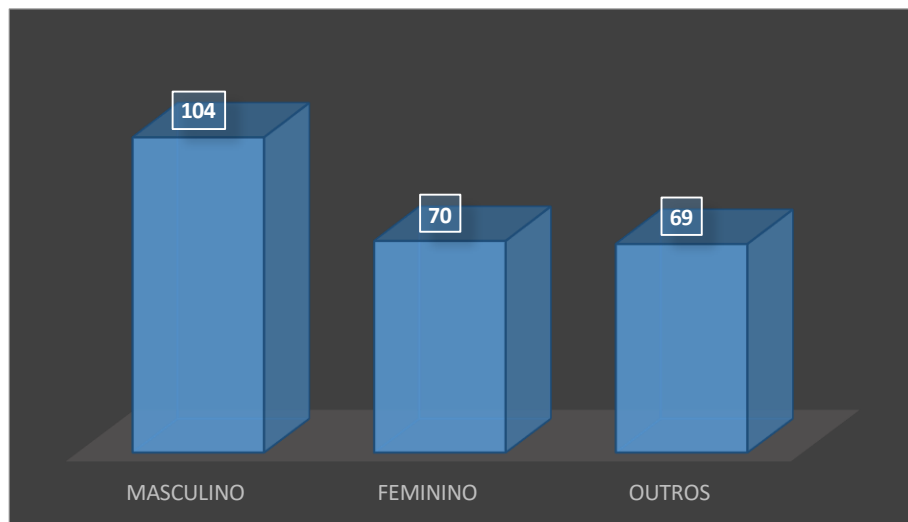


O Site foi o meio de entrada principal no segundo trimestre de 2023 apresentando 197 registros ou 82% (mais da metade dos demais indicadores). Seguido por E-mail 31 (13%) e Whatsapp 8 (3,30%).



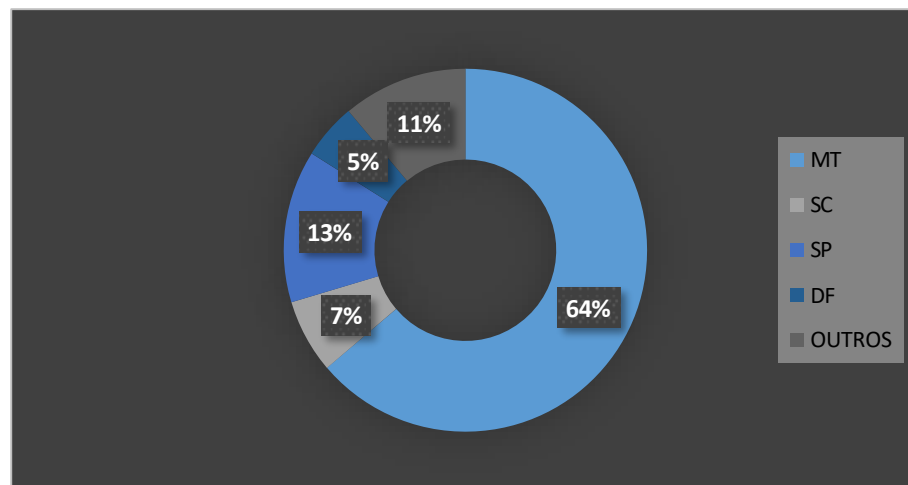
**ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL**

PERFIL DE USUÁRIO/SEXO



São 104 registros masculinos, 70 femininos e 69 outros.

PERFIL DE USUÁRIO/ESTADO

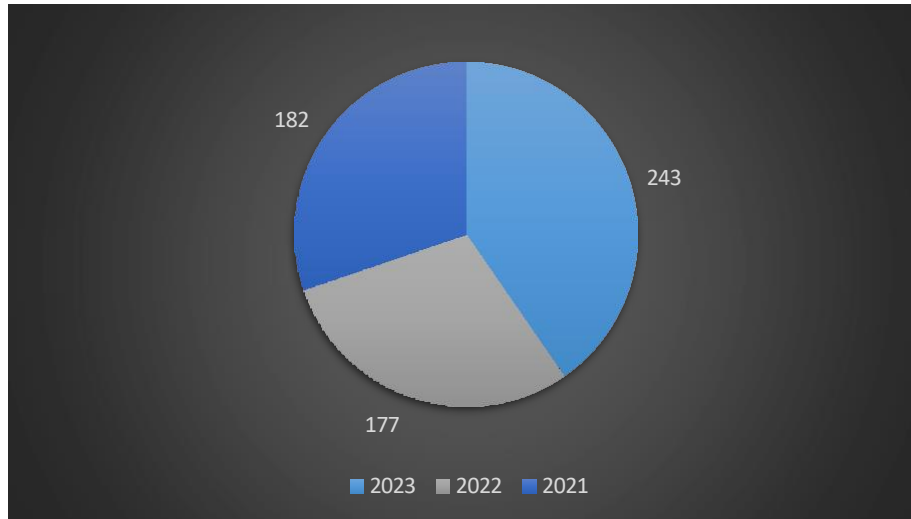


Mato Grosso e São Paulo, juntos, somam 77% em percentual gráfico nas demandas.



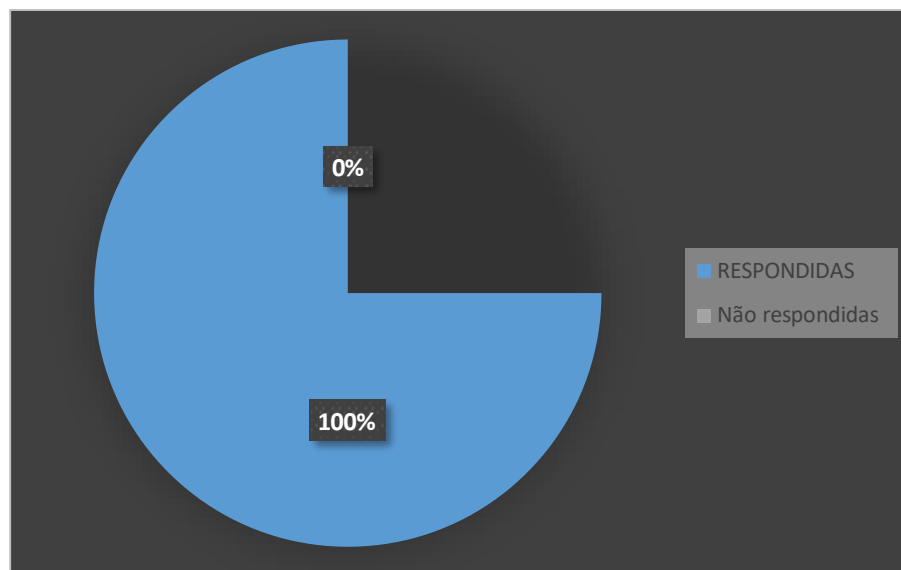
**ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL**

COMPARAÇÃO AOS ANOS ANTERIORES



Ano/ quantitativo
2021: 182
2022: 177
2023: 243

QUANTIDADE DE MENSAGENS RESPONDIDAS



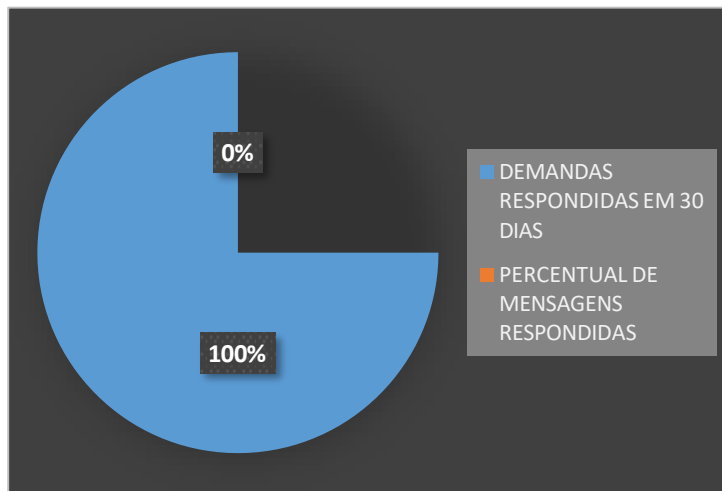
No segundo trimestre de 2022, todas as mensagens foram respondidas.



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

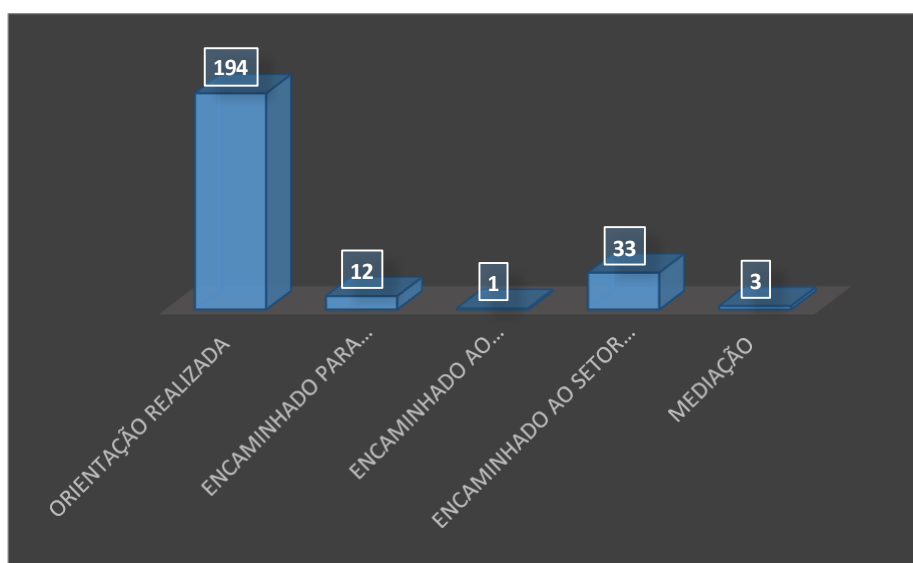
RESPONDIDAS	243
Não respondidas	0

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



DEMANDAS RESPONDIDAS EM 30 DIAS	243
PERCENTUAL DE MENSAGENS RESPONDIDAS	100%

PROVIDÊNCIAS TOMADAS PELA OUVIDORIA



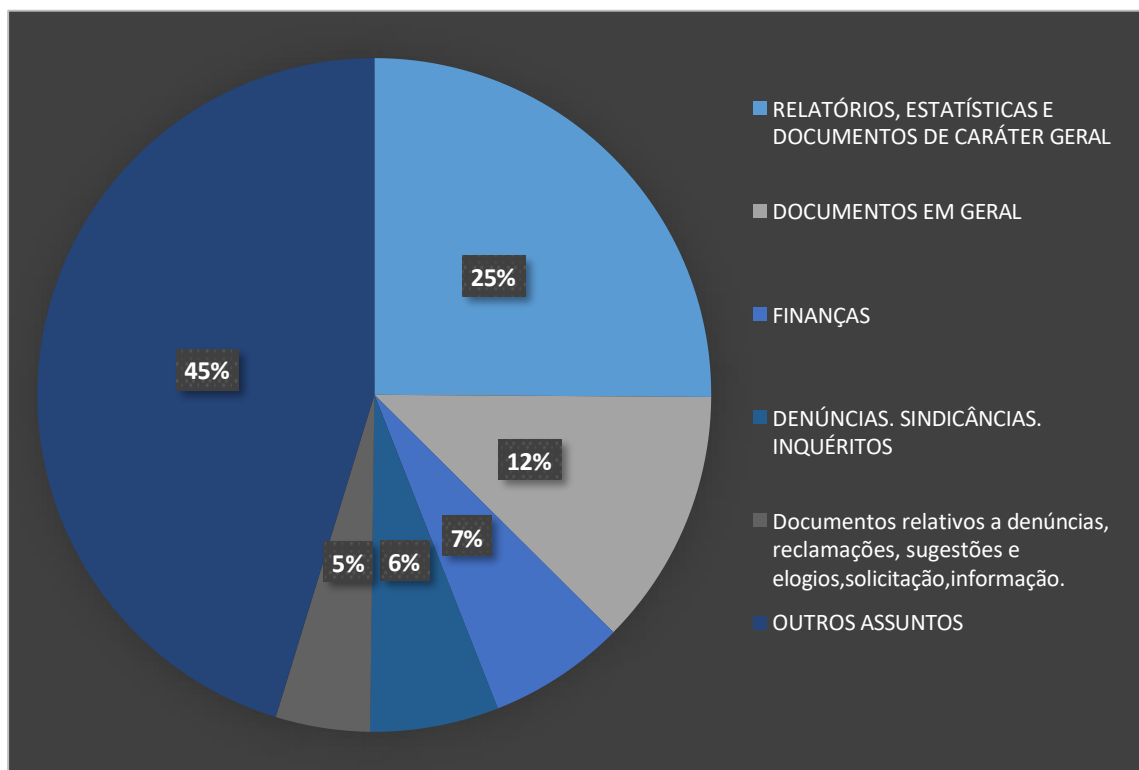


ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

ORIENTAÇÃO REALIZADA	194
ENCAMINHADO PARA CORREGEDORIA	12
ENCAMINHADO AO CONSELHO DE ÉTICA	1
ENCAMINHADO AO SETOR RESPONSÁVEL	33
MEDIAÇÃO	3

Orientação Realizada marcou 141 registros, Mediação 2 e Encaminhado para a Corregedoria 6.

TIPIFICAÇÃO





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

Indicador	quantitativo	(%)
RELATÓRIOS, ESTATÍSTICAS E DOCUMENTOS DE CARÁTER GERAL	61	25
DOCUMENTOS EM GERAL	30	12
FINANÇAS	16	7
DENÚNCIAS. SINDICÂNCIAS. INQUÉRITOS	15	6
Documentos relativos a denúncias, reclamações, sugestões e elogios, solicitação, informação.	11	5
OUTROS ASSUNTOS	110	45

Cuiabá/MT, 05 de outubro de 2023.

**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 2023

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

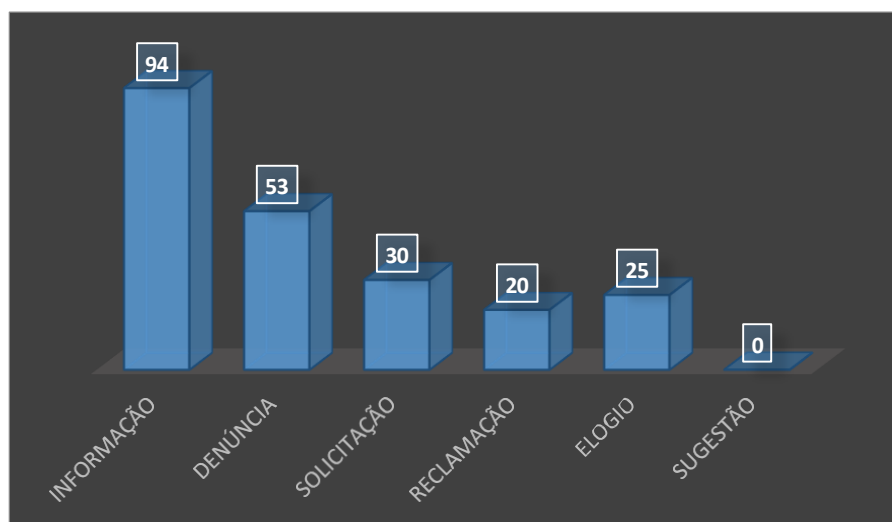
Servidora efetiva desde 2012, Analista de Desenvolvimento Econômico Social, Assistente Social, Especialista em Comportamento Humano nas Organizações e Gestão em Políticas. Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

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.

Quarto Trimestre de 2023

DEMANDAS RECEBIDAS NO SISTEMA FALE CIDADÃO

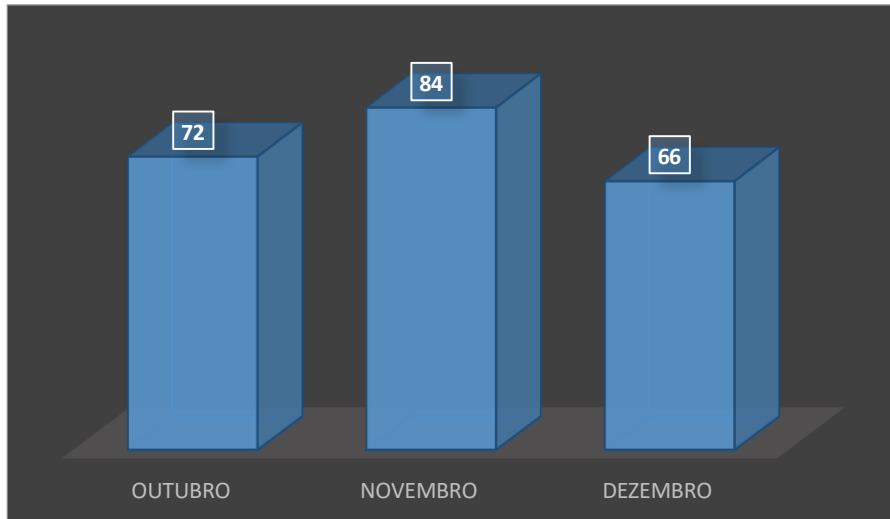


No quarto trimestre de 2023, foram registradas 94 Informações, o que significa 42,35%.

Observa-se a presença de 53 Solicitações que, em percentual, somam 23,87%.



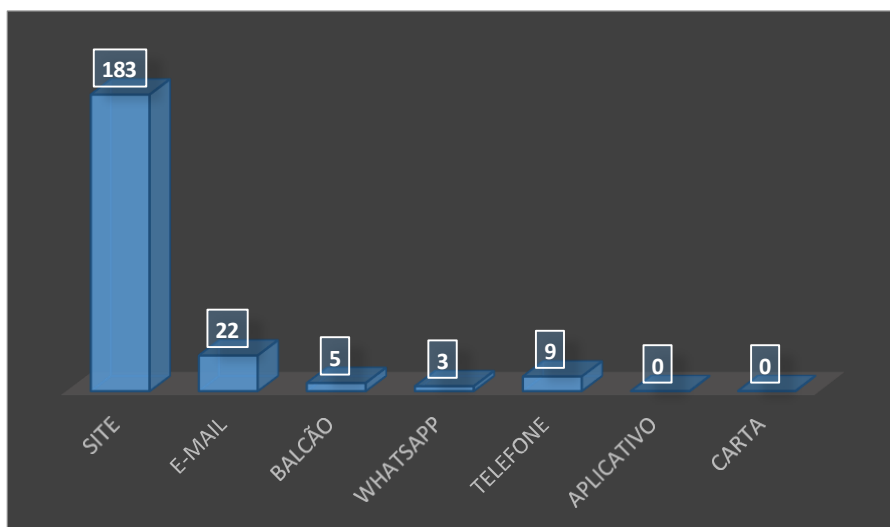
ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS MÊS A MÊS



O mês que mais recebeu demandas no quarto trimestre de 2023 foi o mês de novembro com o quantitativo de 84 registros ou 38%, em percentual.

O mês que menos recebeu demandas foi dezembro cujo número atingiu 66 ou 30%.

MEIOS DE ENTRADA



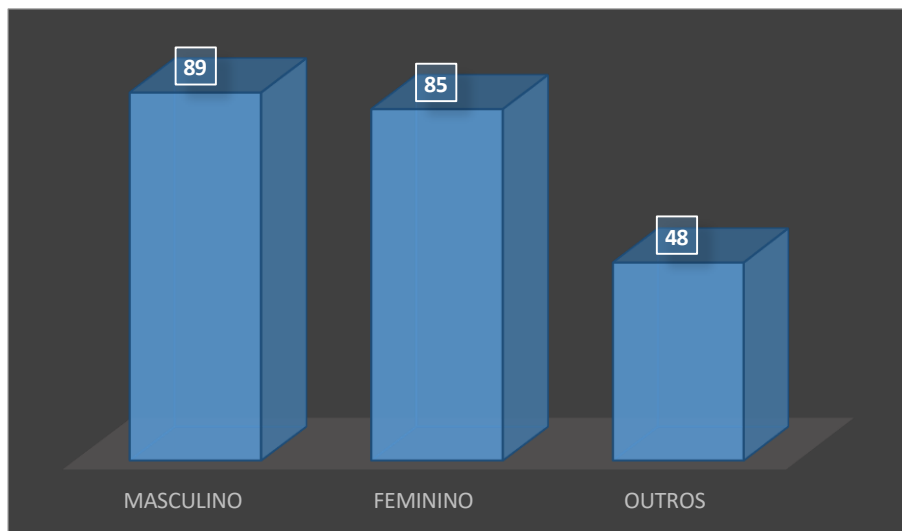
O Site se manteve como no topo entre os meios de entrada no quarto trimestre apresentando 183 registros ou 82,50% (mais da metade dos demais indicadores).



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

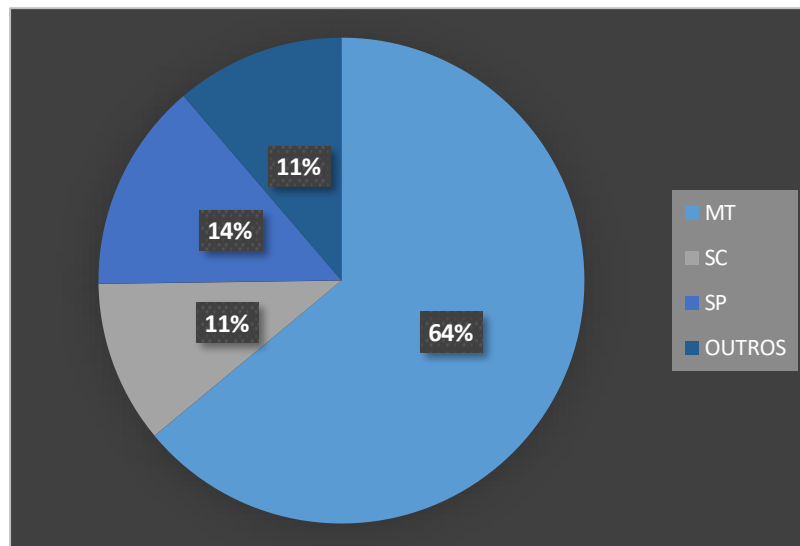
Seguido por E-mail 22 (10%) e Telefone 9 (4%).

PERFIL DE USUÁRIO/SEXO



O perfil masculino ocupa 40%, sendo 89 registros.

PERFIL DE USUÁRIO/ESTADO

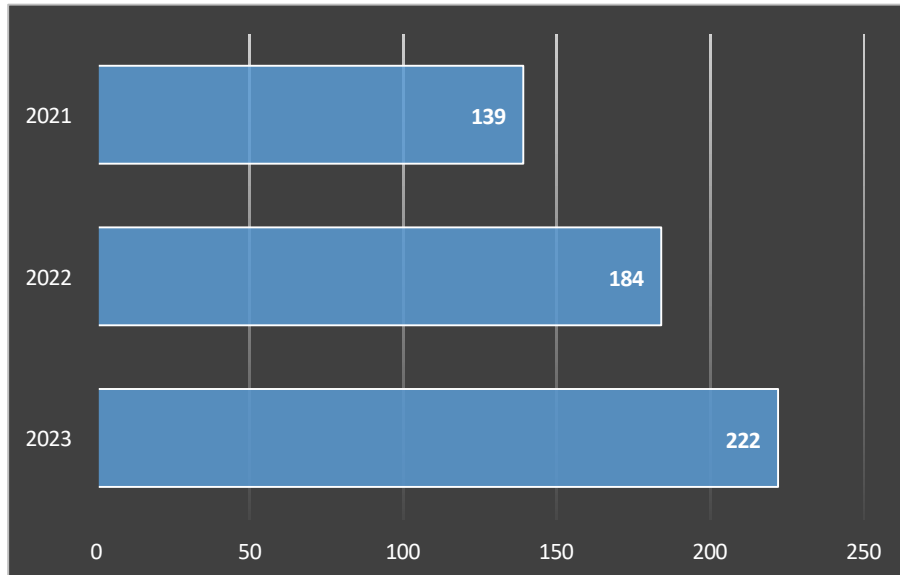


Mato Grosso e São Paulo, juntos, somam 78% em percentual gráfico nas demandas.



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

COMPARAÇÃO AOS ANOS ANTERIORES

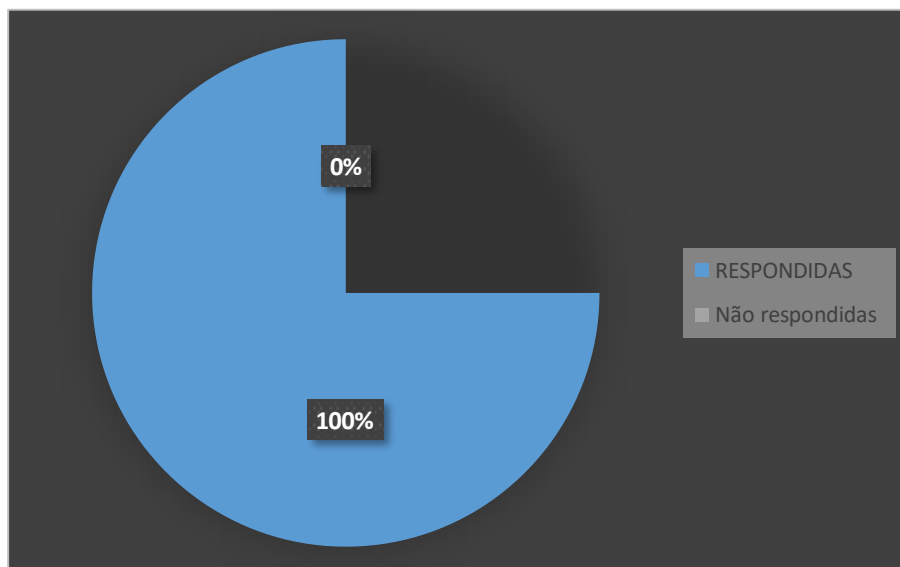


O crescimento de demanda entre os anos de 2021 para 2022 representou 132,37%.

O crescimento de demanda entre os anos de 2022 para 2023 representou 120,65%.

O crescimento de demanda entre os anos de 2021 para 2023 representou 159,71%.

QUANTIDADE DE MENSAGENS RESPONDIDAS



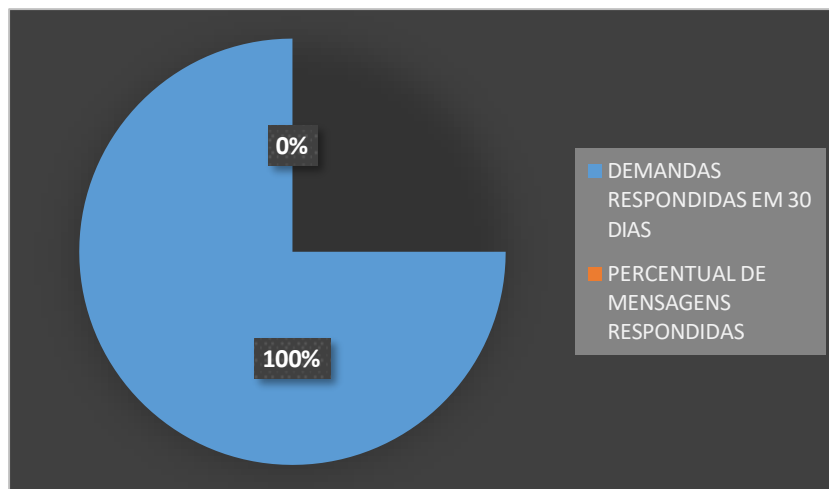


ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUVIDORIA SETORIAL

No segundo trimestre de 2022, todas as mensagens foram respondidas.

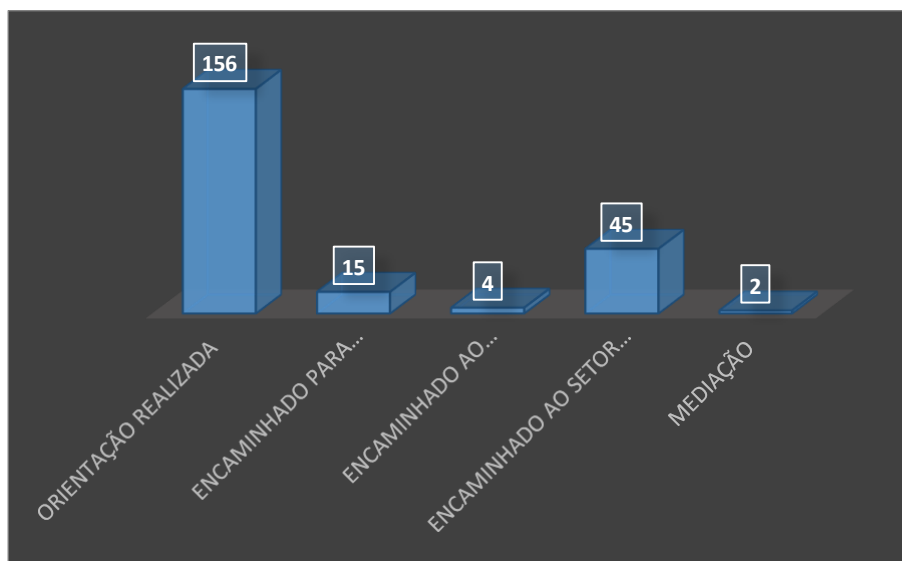
RESPONDIDAS	222
Não respondidas	0

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



DEMANDAS RESPONDIDAS EM 30 DIAS	222
PERCENTUAL DE MENSAGENS RESPONDIDAS	100%

PROVIDÊNCIAS TOMADAS PELA OUVIDORIA

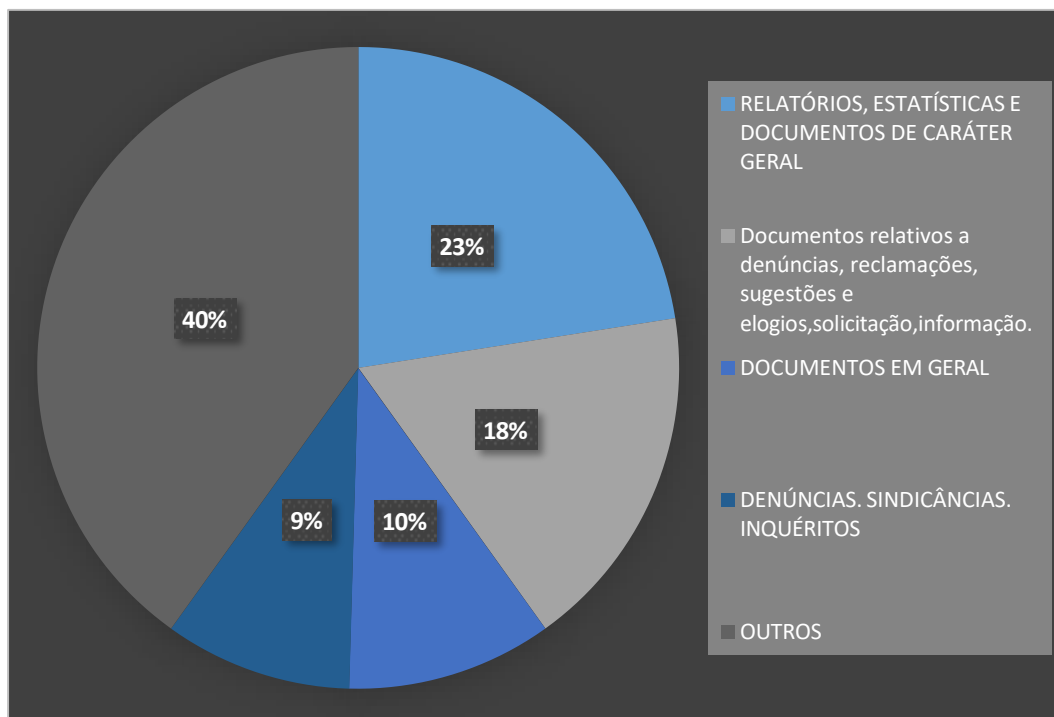




ESTADO DE MATO GROSSO
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA
OUIDORIA SETORIAL

INDICADOR	Quantitativo	(%)
ORIENTAÇÃO REALIZADA	156	70,27
ENCAMINHADO PARA CORREGEDORIA	15	6,76
ENCAMINHADO AO CONSELHO DE ÉTICA	4	1,80
ENCAMINHADO AO SETOR RESPONSÁVEL	45	20,27
MEDIAÇÃO	2	0,90

TIPIFICAÇÃO





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

INDICADOR	Quantitativo	(%)
RELATÓRIOS, ESTATÍSTICAS E DOCUMENTOS DE CARÁTER GERAL	50	23
Documentos relativos a denúncias, reclamações, sugestões e elogios, solicitação, informação.	39	18
DOCUMENTOS EM GERAL	23	10
DENÚNCIAS. SINDICÂNCIAS. INQUÉRITOS	21	9
OUTROS	89	40

Cuiabá/MT, 05 de janeiro de 2024.

Marcia Cristina Ourives da Silva
Ouvidora Setorial – SESP