



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

## **RELATÓRIO TRIMESTRAL DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA SETORIAL DE SEGURANÇA 2022**

### **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**

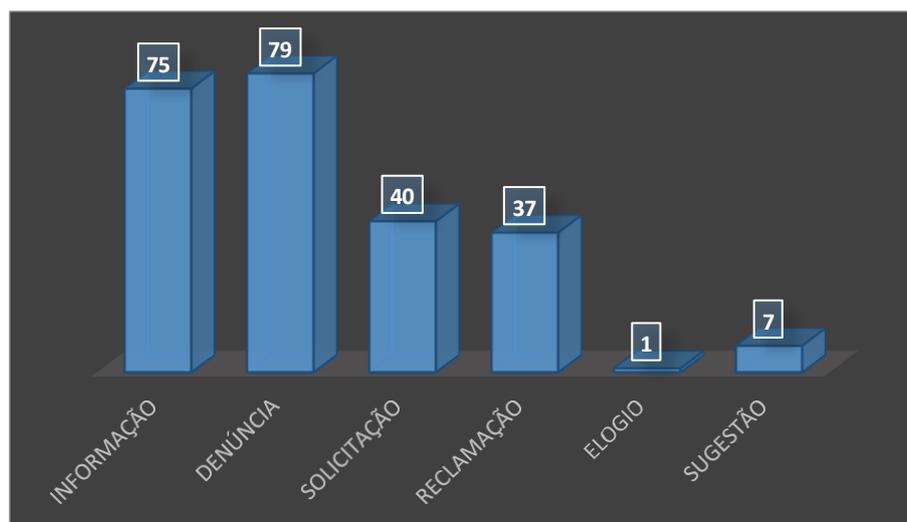
Servidora efetiva desde 2012, Analista de Desenvolvimento Econômico Social, Assistente Social, Especialista em Comportamento Humano nas Organizações e Gestão em Políticas. Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

**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 2022**

**DEMANDAS RECEBIDAS NO SISTEMA FALE CIDADÃO**

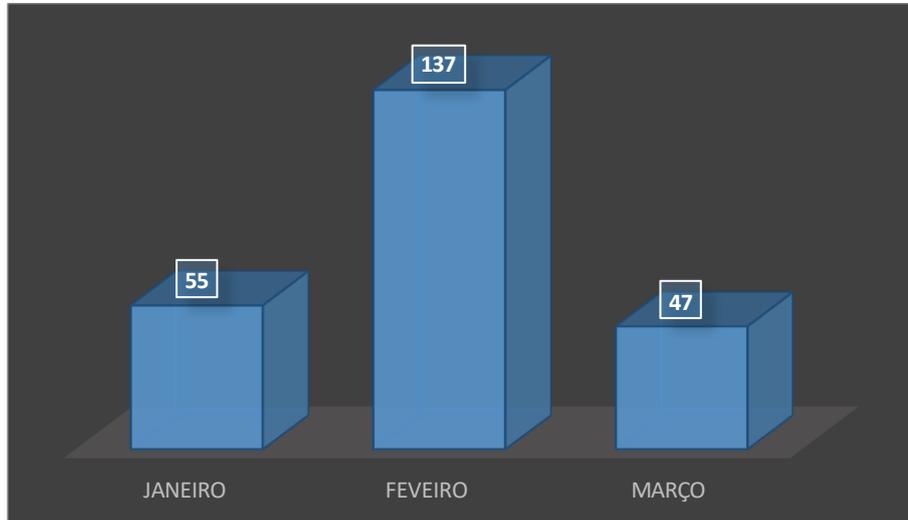


No primeiro trimestre de 2022, foram registradas 61 Informações, o que significa 31,38%.

Observa-se a presença de 33 Denúncias que, em percentual, somam 33%.



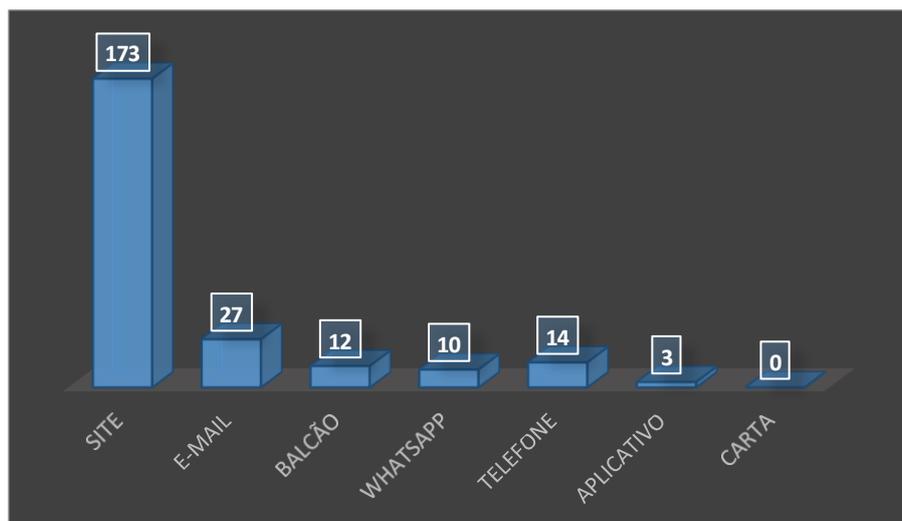
**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUVIDORIA SETORIAL**  
**QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS MÊS A MÊS**



O mês que mais recebeu demandas no primeiro trimestre de 2022 foi o mês de fevereiro com o quantitativo de 137 registros, totalizando mais da metade dos registros de todo o período.

O mês que menos recebeu demandas foi março cujo número atingiu 47 ou 19,66%.

**MEIOS DE ENTRADA**



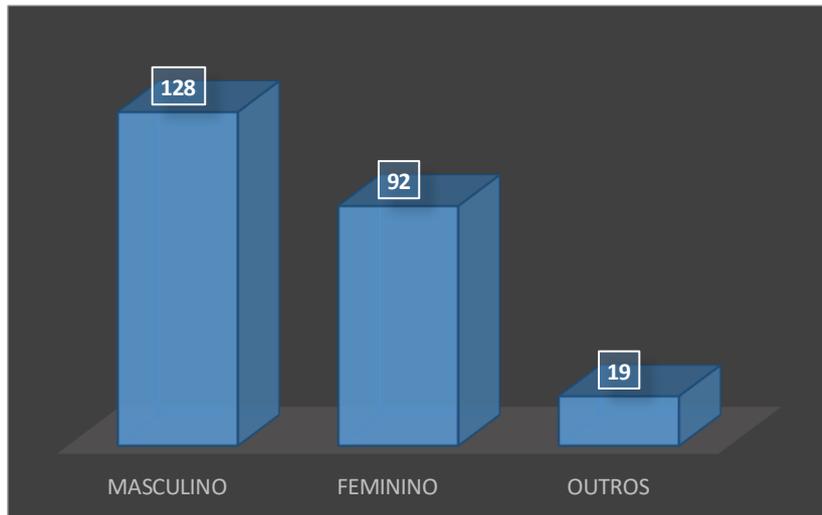
O Site se manteve como no topo entre os meios de entrada no primeiro trimestre apresentando 173 registros. Seguido por E-mail e Telefone obtendo 27 e



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

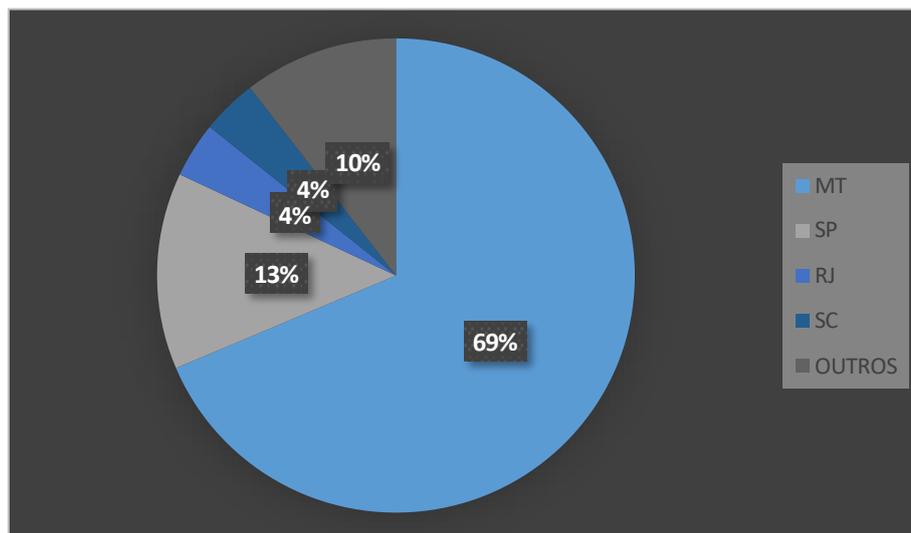
14 registros, consecutivamente.

**PERFIL DE USUÁRIO/SEXO**



O perfil de usuário masculino avança para mais da metade do gráfico e representa 53,55% dos registros.

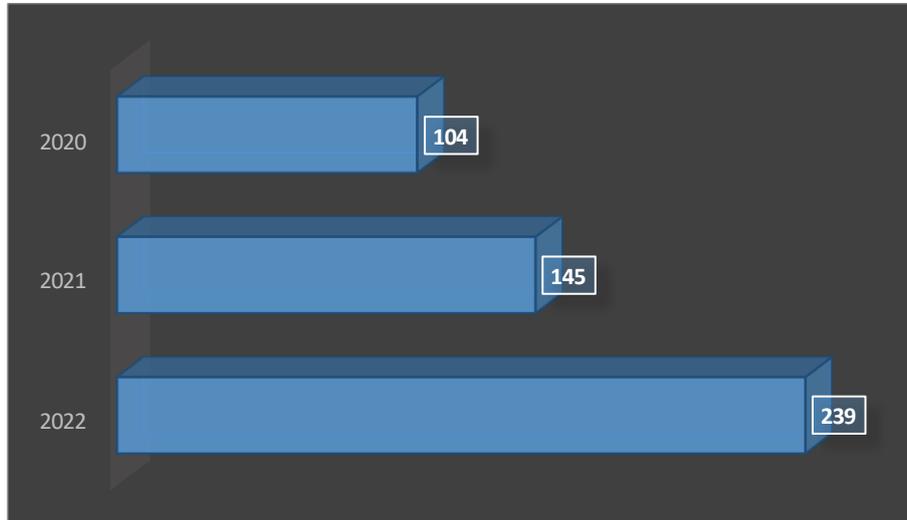
**PERFIL DE USUÁRIO/ESTADO**



Mato Grosso e São Paulo, juntos, somam 79% em percentual gráfico nas demandas.

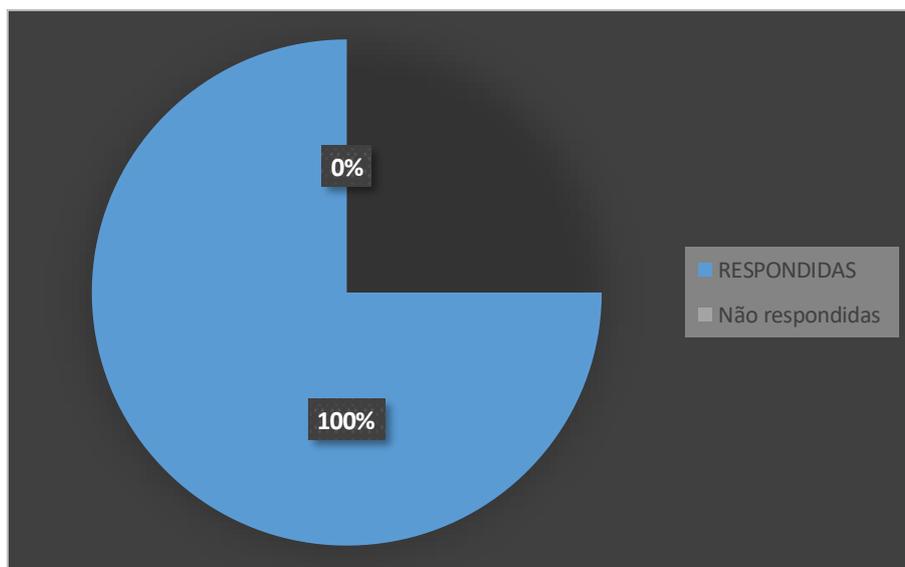


**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUIDORIA SETORIAL**  
**COMPARAÇÃO AOS ANOS ANTERIORES**



O crescimento de demanda entre os anos de 2020 para 2021 representou 39,42%.  
O crescimento de demanda entre os anos de 2021 para 2022 representou 64,83%.  
O crescimento de demanda entre os anos de 2020 para 2022 representou 129,81%.  
O crescimento em três anos mais do que dobrou, mostrando a participação, interesse e consciência da importância de dados oferecidos pela Ouvidoria Setorial.

**QUANTIDADE DE MENSAGENS RESPONDIDAS**



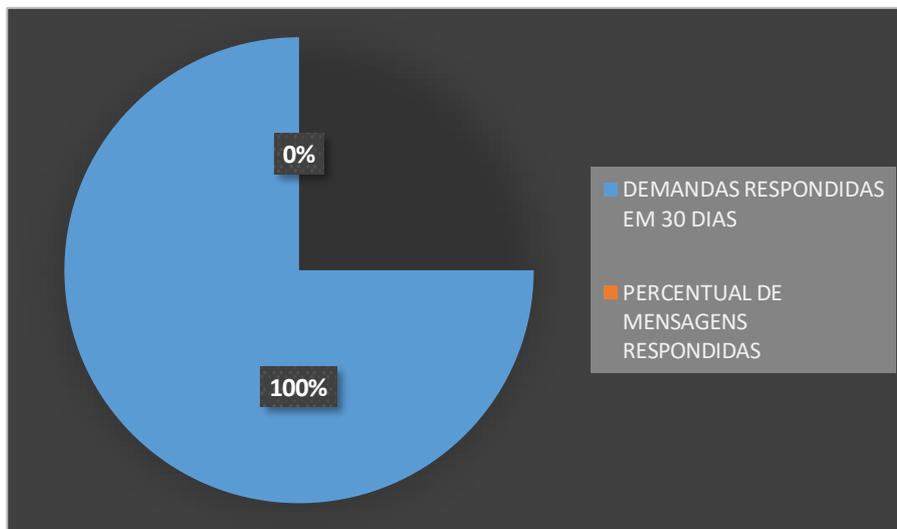


**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUVIDORIA SETORIAL**

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

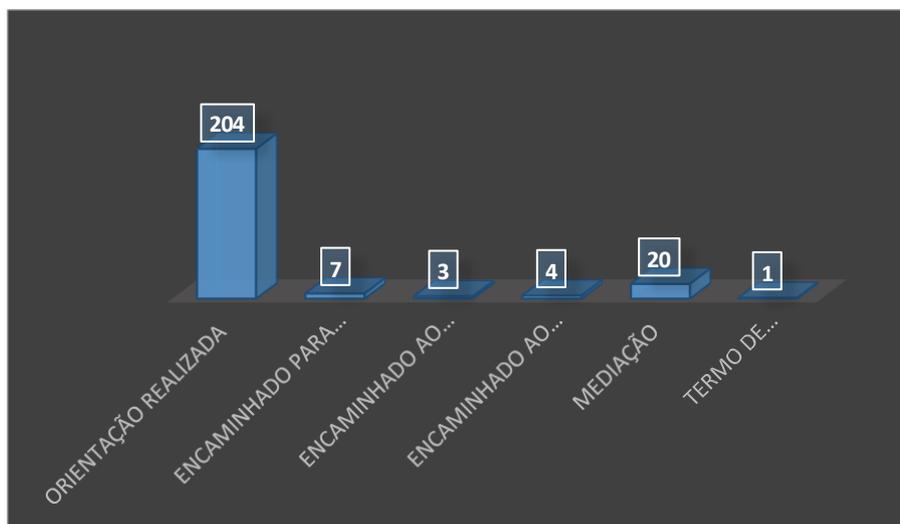
RESPONDIDAS	239
Não respondidas	0

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



DEMANDAS RESPONDIDAS EM 30 DIAS	239
PERCENTUAL DE MENSAGENS RESPONDIDAS	100%

**PROVIDÊNCIAS TOMADAS PELA OUVIDORIA**

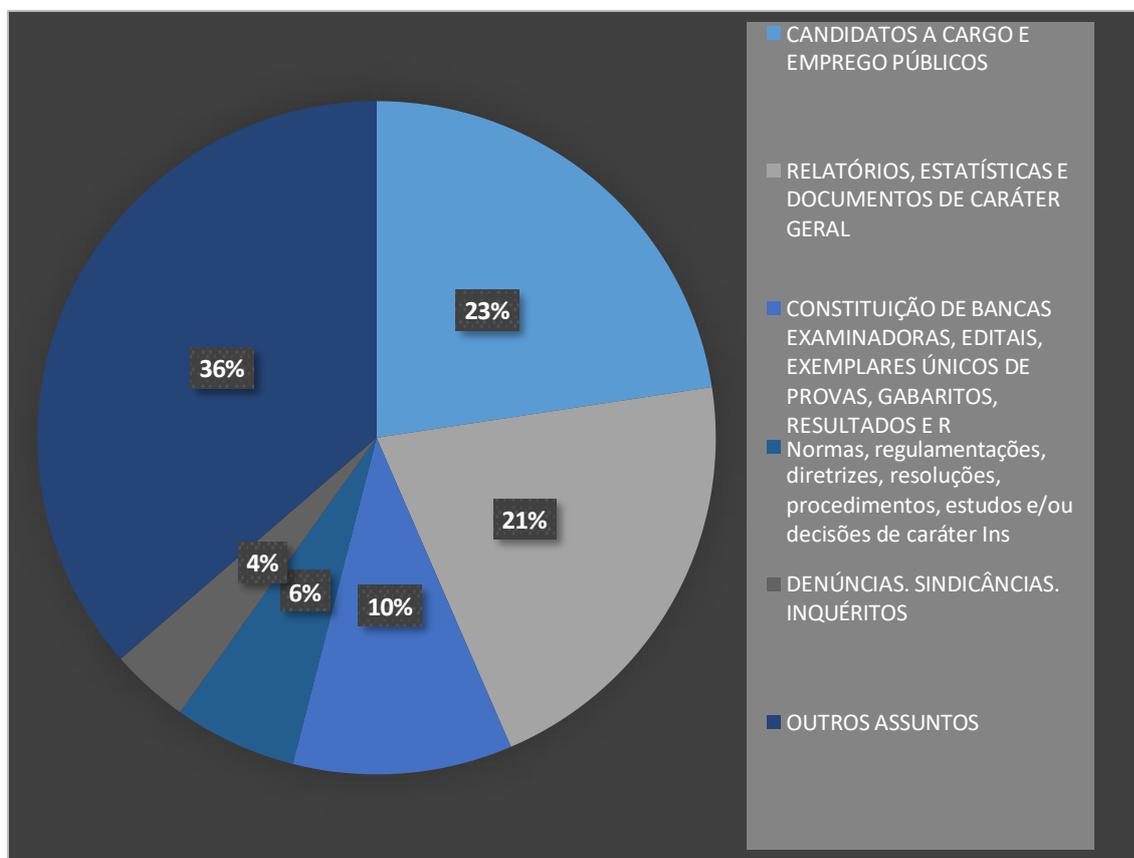




**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

Orientação Realizada marcou 204 registros, Mediação 20, Encaminhado para a Corregedoria 7, Encaminhado ao setor responsável 4, Encaminhado ao Conselho de ética 3, TAC 1.

**TIPIFICAÇÃO**



No primeiro trimestre do ano de 2022, surgem dois novos indicadores denominados: **CONSTITUIÇÃO DE BANCAS EXAMINADORAS, EDITAIS, EXEMPLARES** que representa 10% das demandas e **CANDIDATOS A CARGO E EMPREGO PÚBLICOS** que representa 23% das demandas.

Cuiabá/MT, 04 de abril de 2022.



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

**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 2022**

### **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**

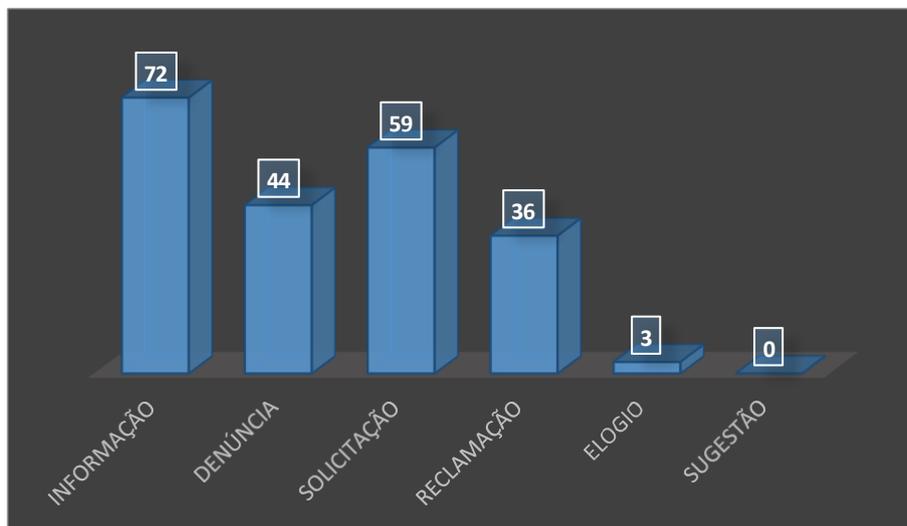
Servidora efetiva desde 2012, Analista de Desenvolvimento Econômico Social, Assistente Social, Especialista em Comportamento Humano nas Organizações e Gestão em Políticas. Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

**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 2022**

**DEMANDAS RECEBIDAS NO SISTEMA FALE CIDADÃO**



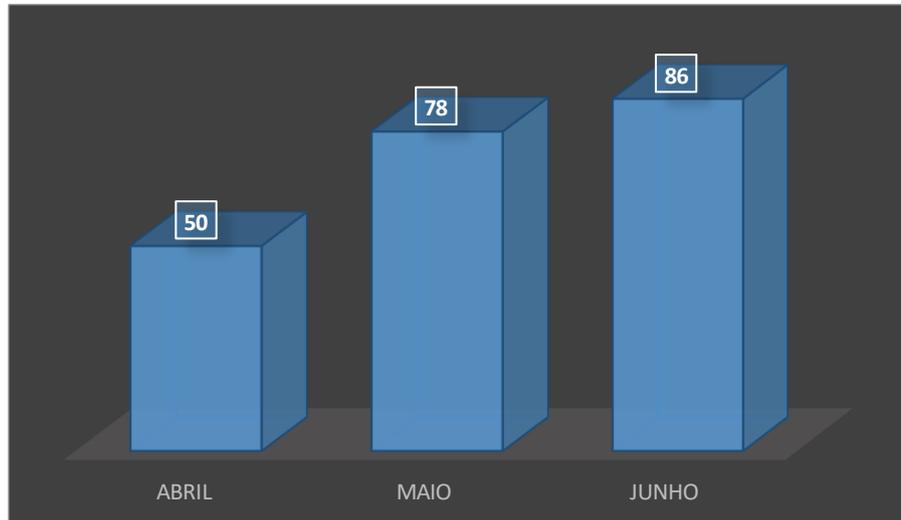
No segundo trimestre de 2022, foram registradas 72 Informações, o que significa 33,65%.

Observa-se a presença de 59 Solicitações que, em percentual, somam 27,57%.



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

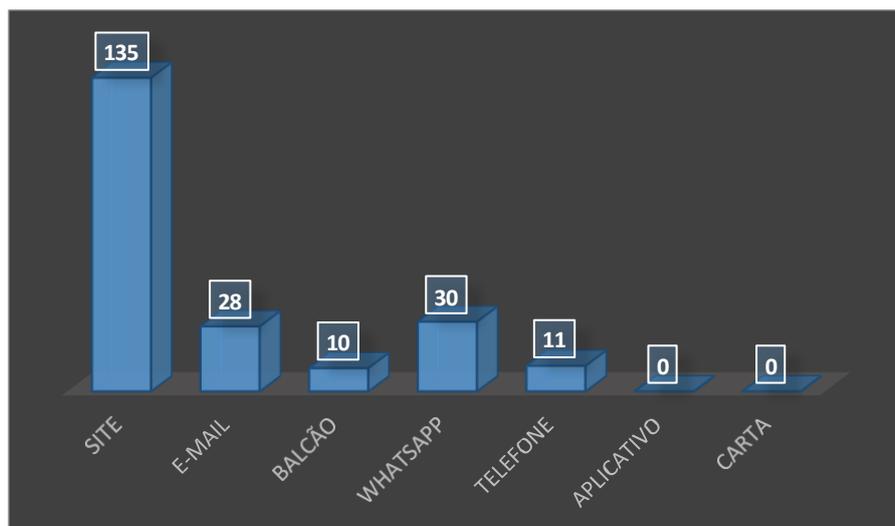
**QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS MÊS A MÊS**



O mês que mais recebeu demandas no segundo trimestre de 2022 foi o mês de junho com o quantitativo de 86 registros ou 40,19%, em percentual.

O mês que menos recebeu demandas foi abril cujo número atingiu 50 ou 23,37%.

**MEIOS DE ENTRADA**



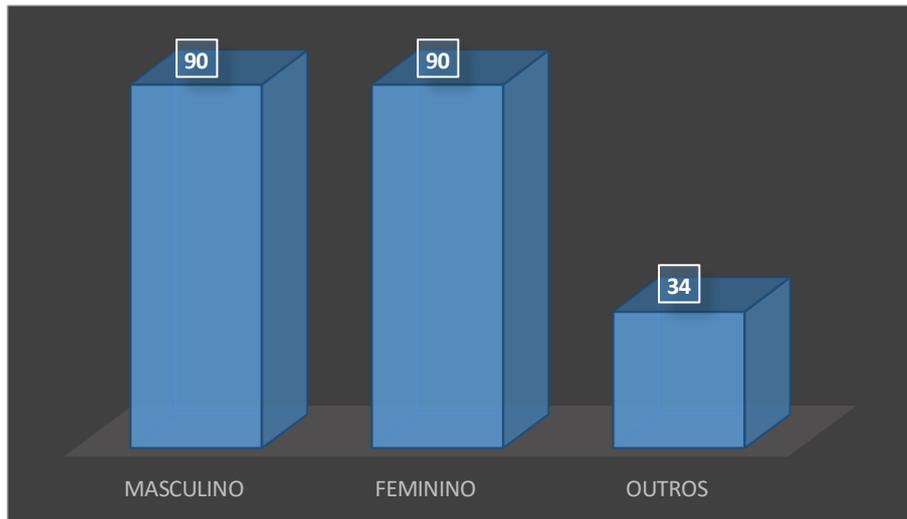
O Site se manteve como no topo entre os meios de entrada no segundo trimestre apresentando 135 registros ou 63% (mais da metade dos demais



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

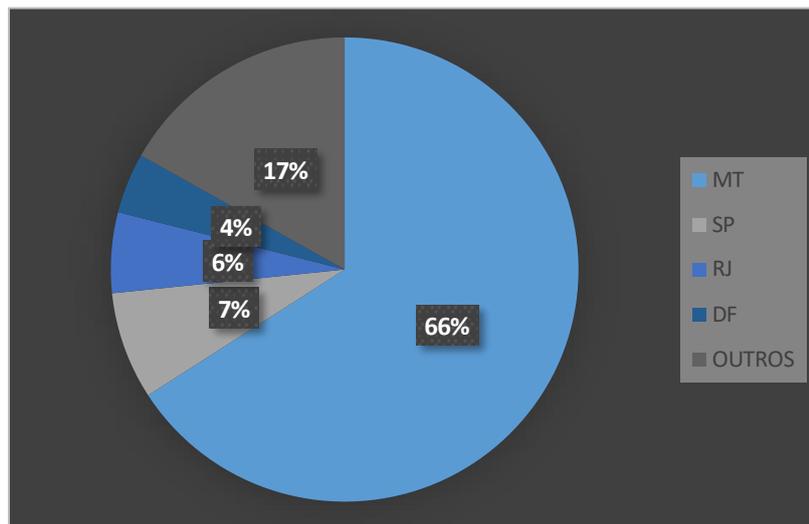
indicadores). Seguido por Whatsapp 30 e E-mail 28.

**PERFIL DE USUÁRIO/SEXO**



O perfil de usuário masculino e feminino é idêntico em 90 registros ou 42%.

**PERFIL DE USUÁRIO/ESTADO**

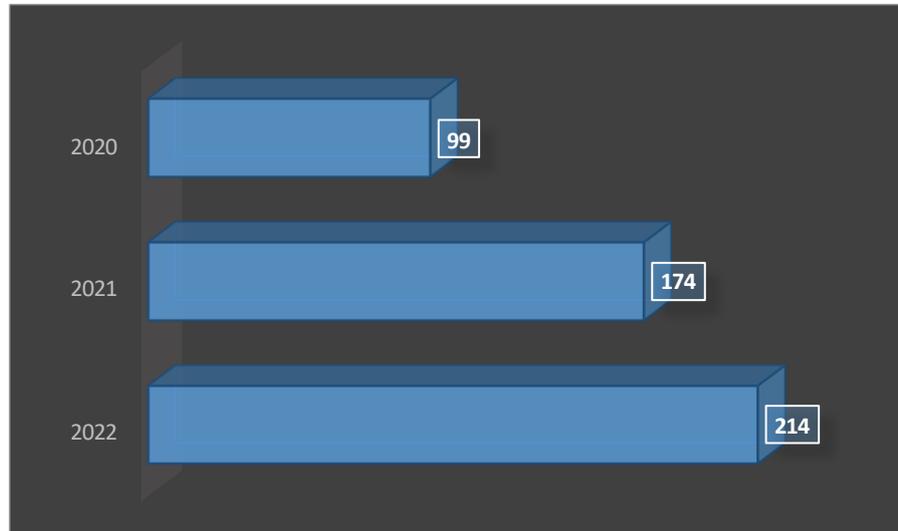


Mato Grosso e São Paulo, juntos, somam 73% em percentual gráfico nas demandas.



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

**COMPARAÇÃO AOS ANOS ANTERIORES**



O crescimento de demanda entre os anos de 2020 para 2021 representou 175,75%.

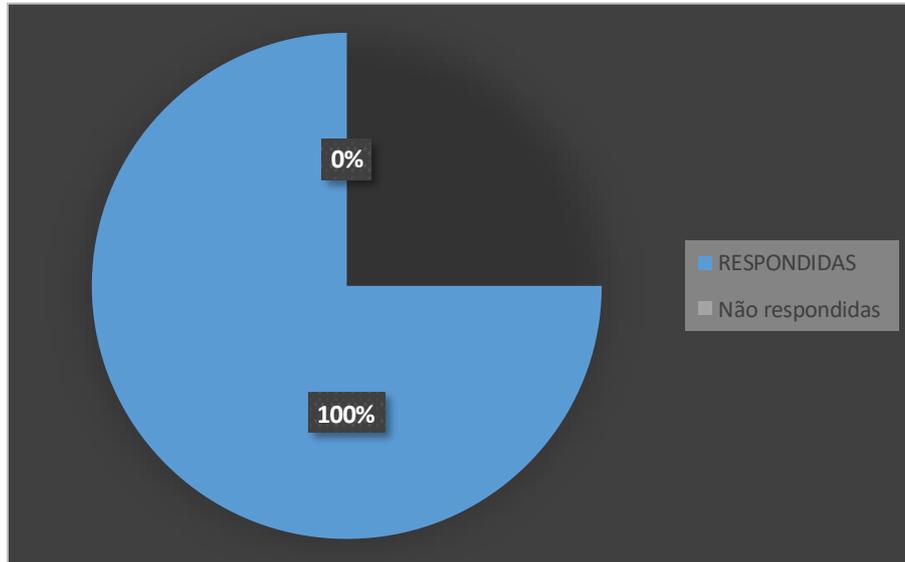
O crescimento de demanda entre os anos de 2021 para 2022 representou 122,99%.

O crescimento de demanda entre os anos de 2020 para 2022 representou 216,16%.

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



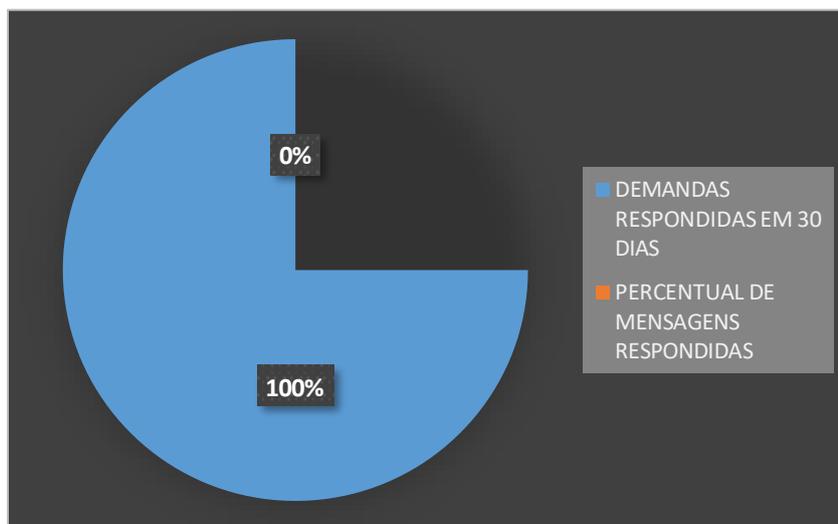
**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUVIDORIA SETORIAL**  
**QUANTIDADE DE MENSAGENS RESPONDIDAS**



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

RESPONDIDAS	214
Não respondidas	0

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

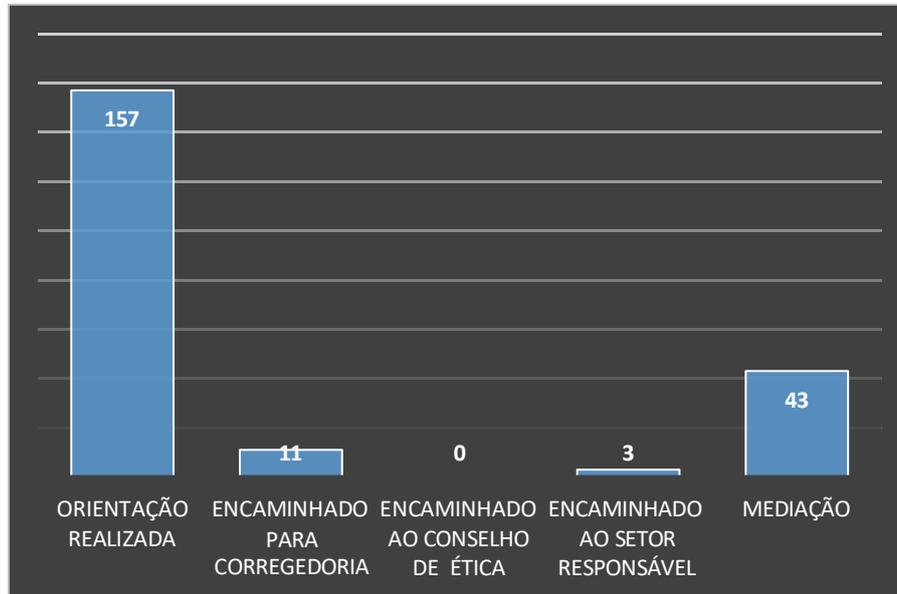


DEMANDAS RESPONDIDAS EM 30 DIAS	214
PERCENTUAL DE MENSAGENS RESPONDIDAS	100%



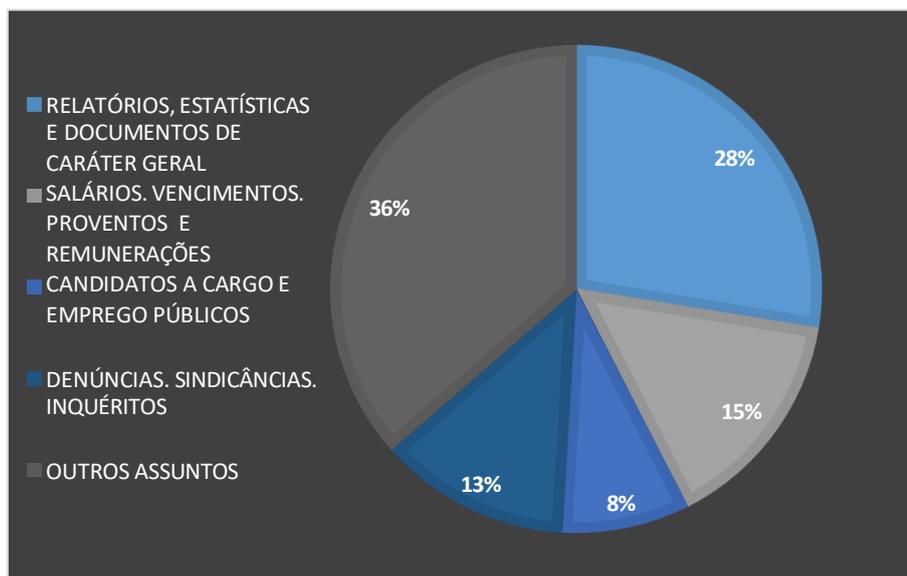
ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL

PROVIDÊNCIAS TOMADAS PELA OUVIDORIA



Orientação Realizada marcou 154 registros, Mediação 43, Encaminhado para a Corregedoria 11, Encaminhado ao setor responsável 3, Encaminhado ao Conselho de ética 0

TIPIFICAÇÃO





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

No segundo trimestre do ano de 2022, surge um novo indicador denominado SALÁRIOS. VENCIMENTOS. PROVENTOS E REMUNERAÇÕES que representa 36% das demandas.

Cuiabá/MT, 10 de julho de 2022.

**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 2022**

### **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**

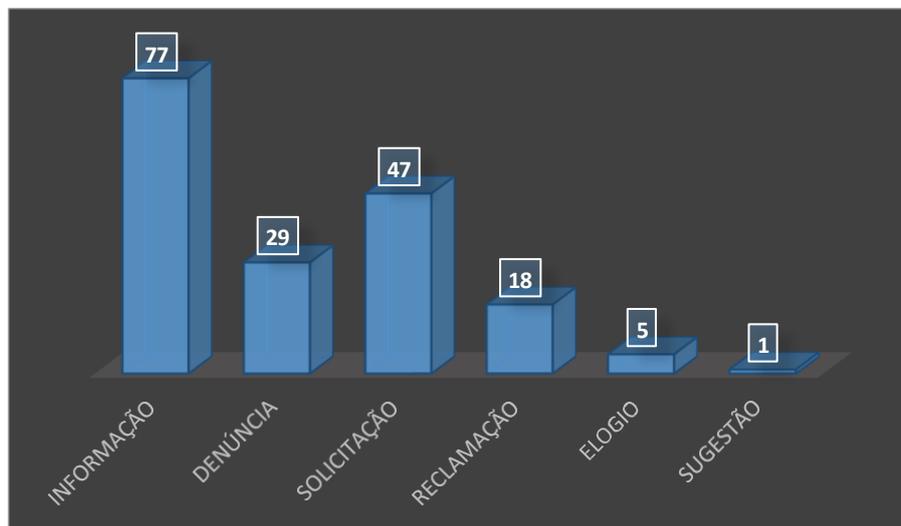
Servidora efetiva desde 2012, Analista de Desenvolvimento Econômico Social, Assistente Social, Especialista em Comportamento Humano nas Organizações e Gestão em Políticas. Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

**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 2022**

**DEMANDAS RECEBIDAS NO SISTEMA FALE CIDADÃO**

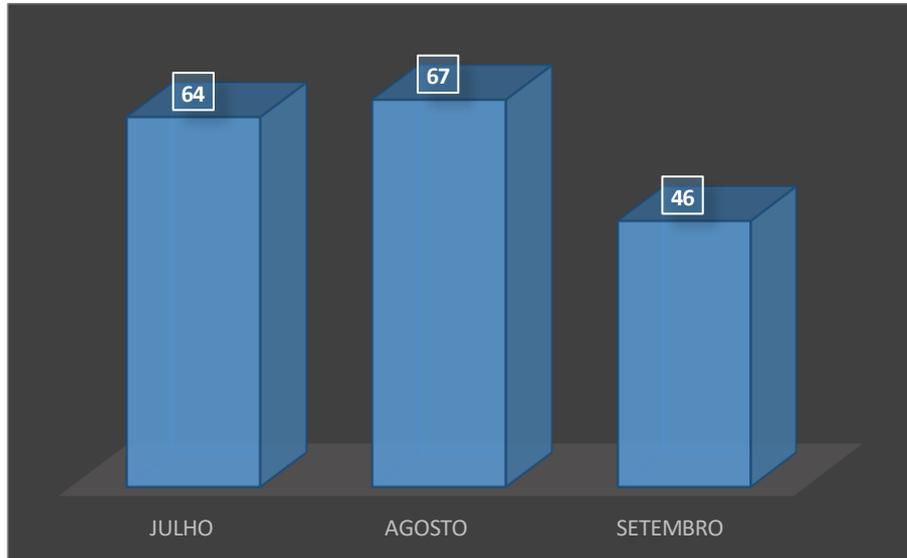


No terceiro trimestre de 2022, foram registradas 77 Informações, o que significa 43,50%.

Observa-se a presença de 47 Solicitações que, em percentual, somam 26,55%.



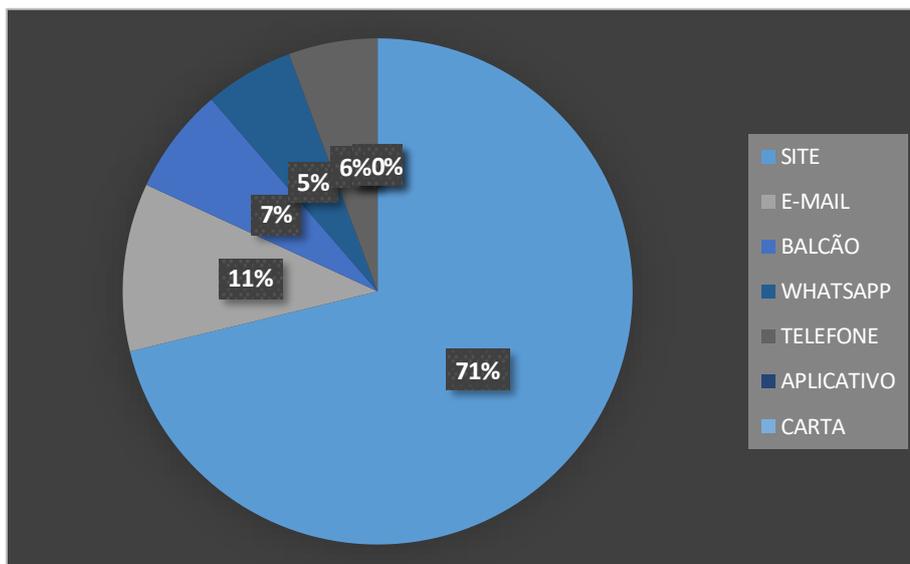
**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUVIDORIA SETORIAL**  
**QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS MÊS A MÊS**



O mês que mais recebeu demandas no segundo trimestre de 2022 foi o mês de agosto com o quantitativo de 67 registros ou 37,85%, em percentual.

O mês que menos recebeu demandas foi setembro cujo número atingiu 46 ou 25,99%.

**MEIOS DE ENTRADA**



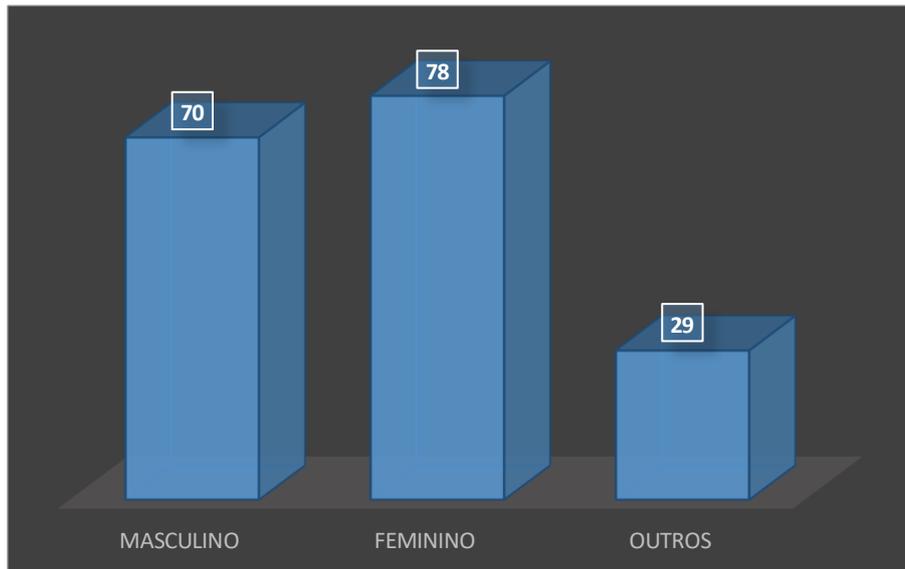
O Site se manteve como no topo entre os meios de entrada no segundo trimestre apresentando 126 registros ou 71,19% (mais da metade dos demais



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

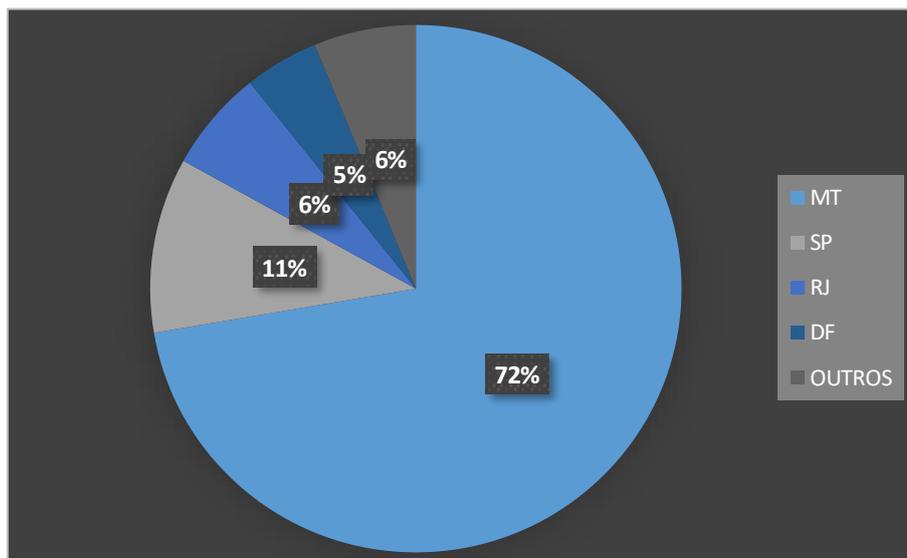
indicadores). Seguido por E-mail 19 (11%) e Balcão 12 (7%).

**PERFIL DE USUÁRIO/SEXO**



O perfil feminino ultrapassa o masculino em 8 registros a mais. São 78 registros femininos e 70 masculinos.

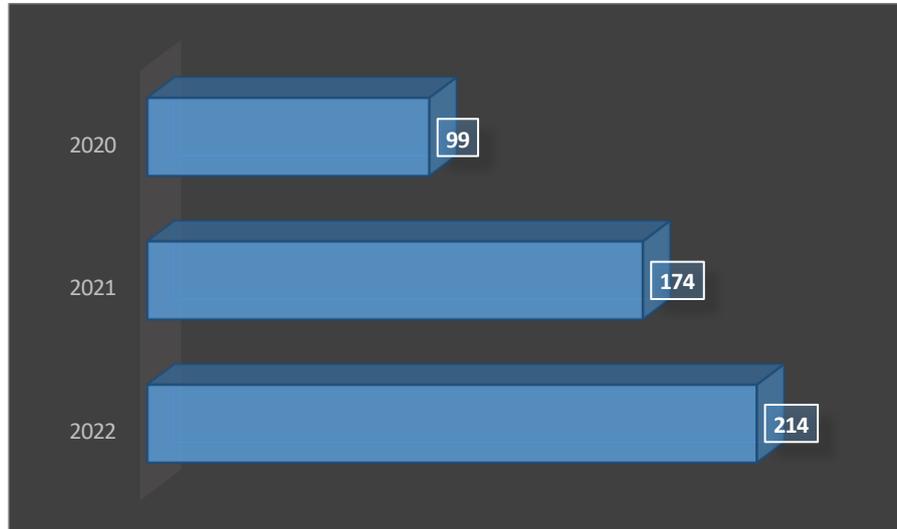
**PERFIL DE USUÁRIO/ESTADO**



Mato Grosso e São Paulo, juntos, somam 83% em percentual gráfico nas demandas.



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

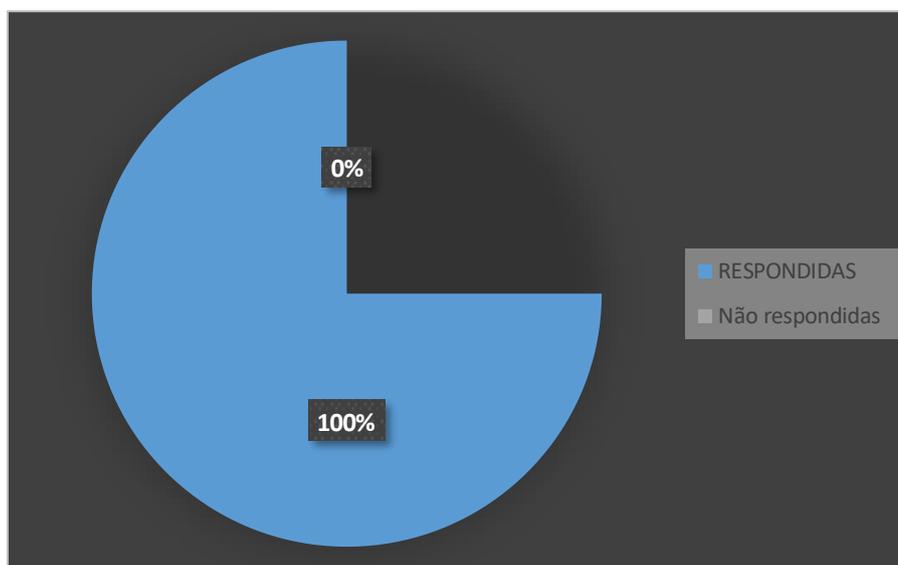


O crescimento de demanda entre os anos de 2020 para 2021 representou 183,84%.

O crescimento de demanda entre os anos de 2020 para 2022 representou 178,79%.

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

**QUANTIDADE DE MENSAGENS RESPONDIDAS**



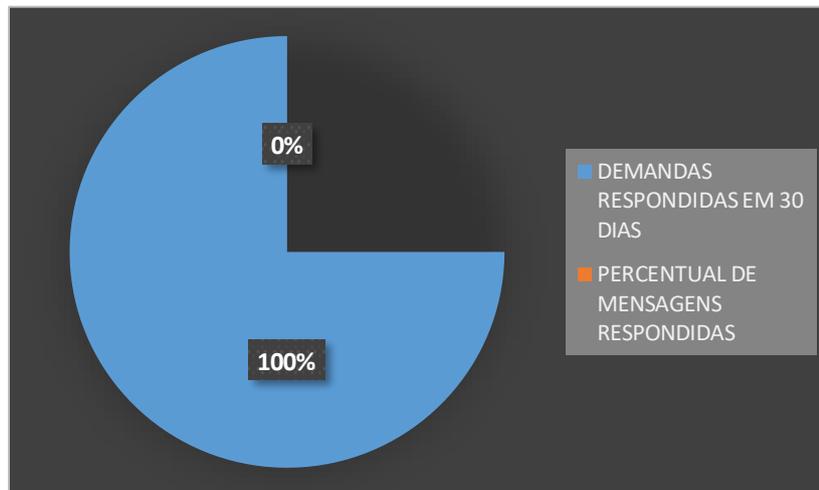
No segundo trimestre de 2022, todas as mensagens foram respondidas.



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

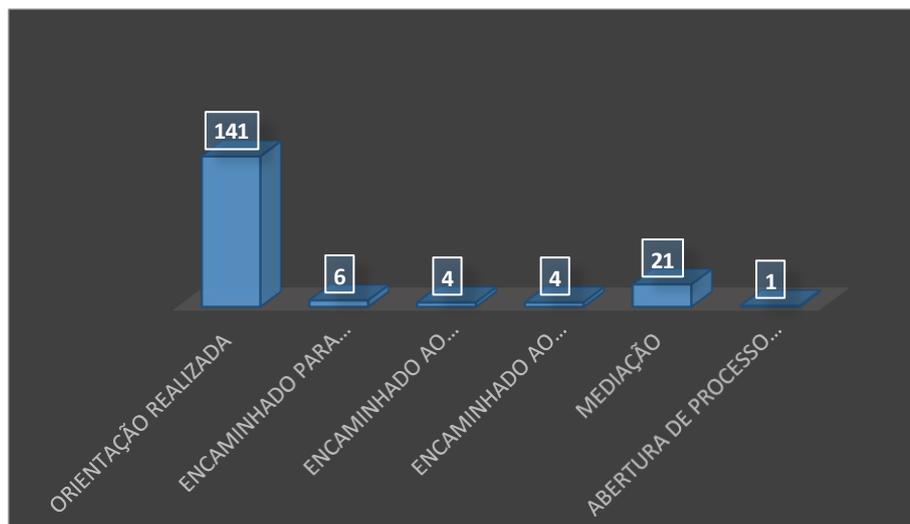
RESPONDIDAS	177
Não respondidas	0

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



DEMANDAS RESPONDIDAS EM 30 DIAS	177
PERCENTUAL DE MENSAGENS RESPONDIDAS	100%

**PROVIDÊNCIAS TOMADAS PELA OUVIDORIA**

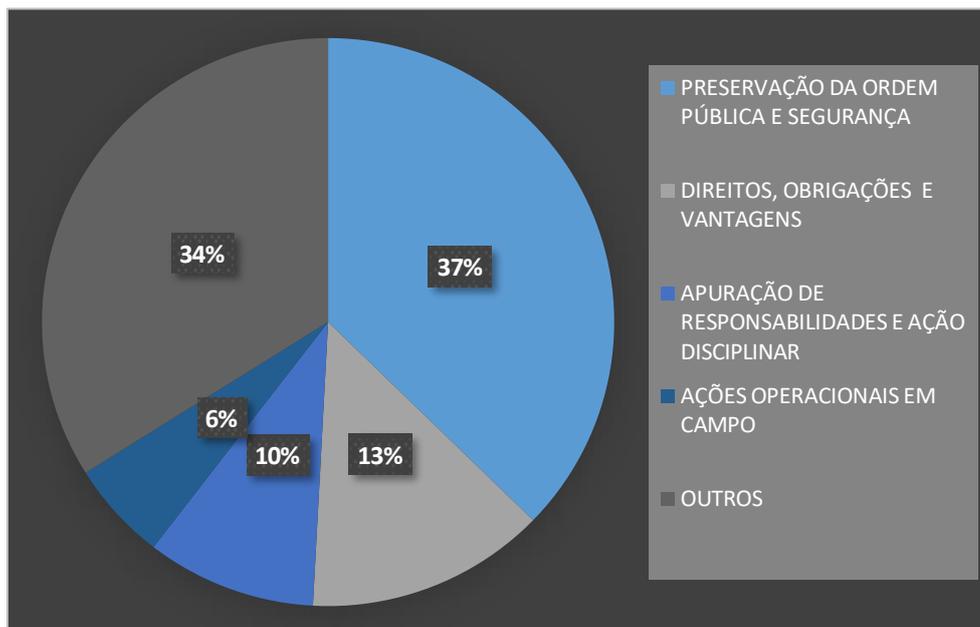




**ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL**

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

**TIPIFICAÇÃO**



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

- PRESERVAÇÃO DA ORDEM PÚBLICA E SEGURANÇA 66 (37%)
- DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS 24 (34%)
- APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR 17 (10%)
- AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO 10 (6%)

Cuiabá/MT, 15 de outubro de 2022.

**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 2022**

### **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**

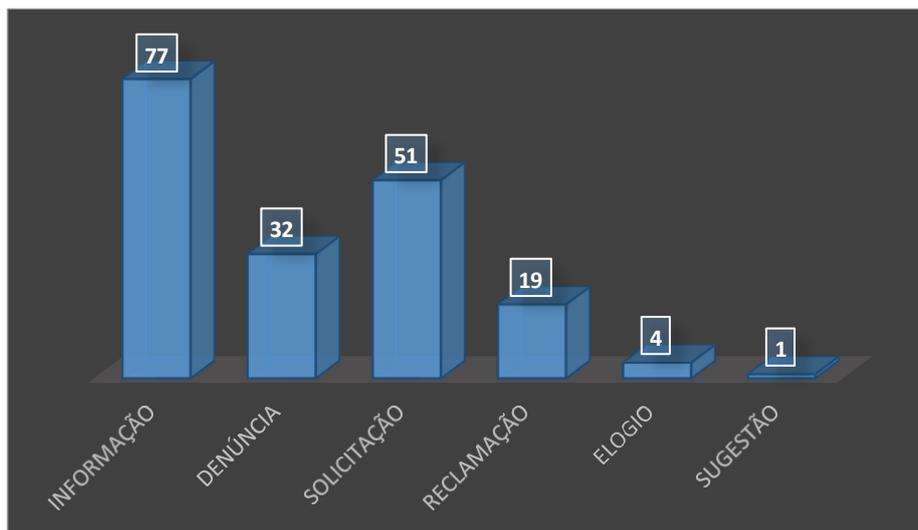
Servidora efetiva desde 2012, Analista de Desenvolvimento Econômico Social, Assistente Social, Especialista em Comportamento Humano nas Organizações e Gestão em Políticas. Certificação em Ouvidoria Pública Nacional CGU/TCU e em Ouvidoria Pública Estadual pela CGE/TCE.

**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 2022**

**DEMANDAS RECEBIDAS NO SISTEMA FALE CIDADÃO**

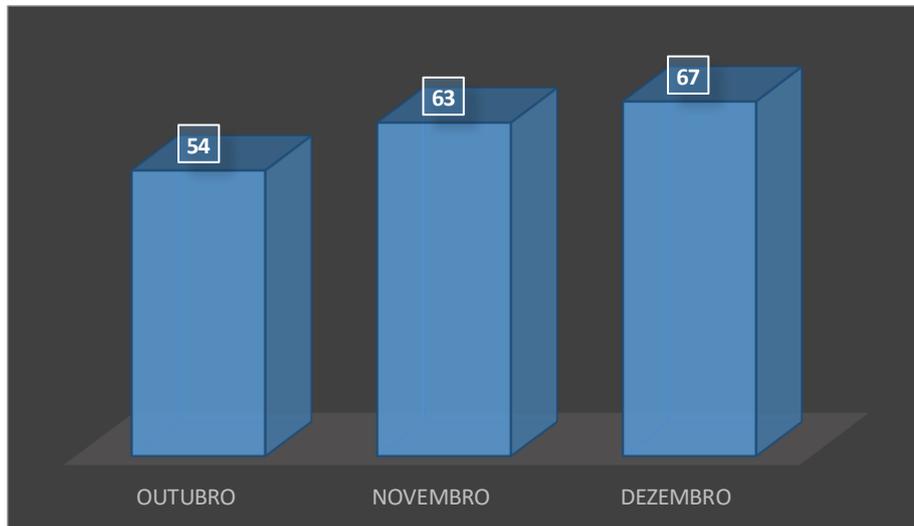


No quarto trimestre de 2022, foram registradas 77 Informações, o que significa 41,89%.

Observa-se a presença de 51 Solicitações que, em percentual, somam 27,72%.



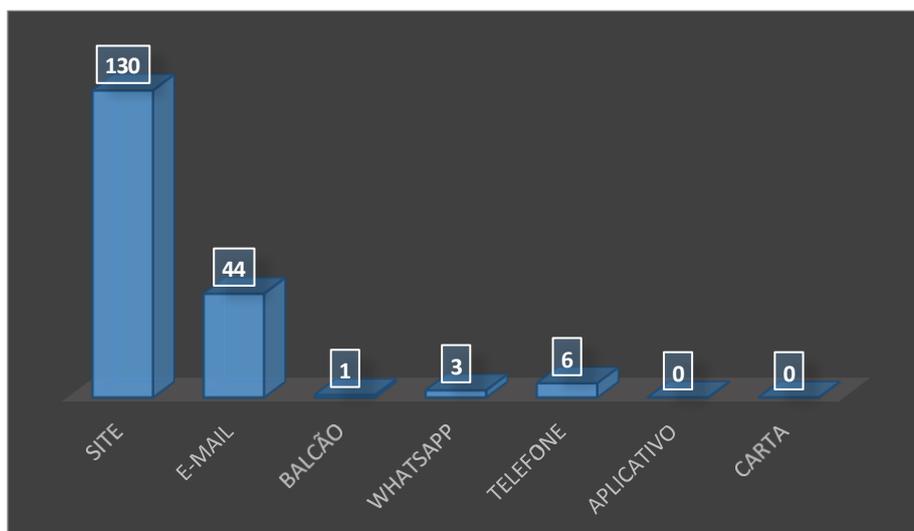
ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL  
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS MÊS A MÊS



O mês que mais recebeu demandas no quarto trimestre de 2022 foi o mês de dezembro com o quantitativo de 67 registros ou 36,41%, em percentual.

O mês que menos recebeu demandas foi outubro cujo número atingiu 54 ou 29,35%.

MEIOS DE ENTRADA

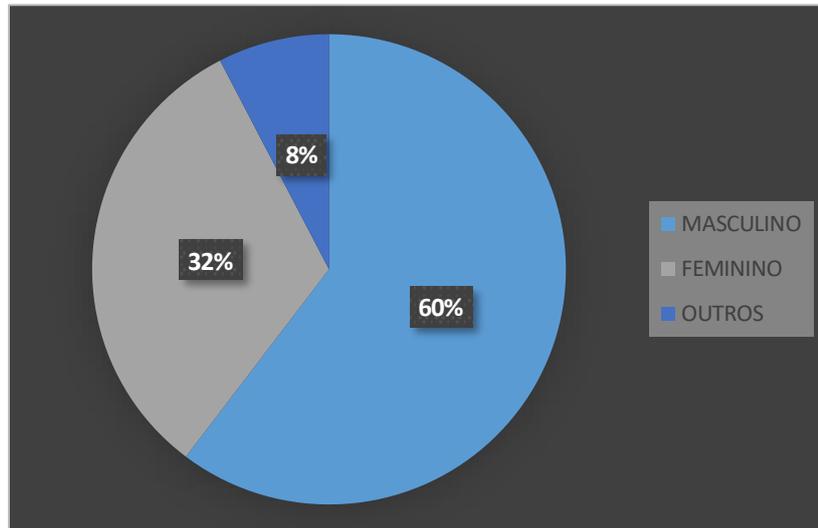


O Site se manteve como no topo entre os meios de entrada no quarto trimestre apresentando 130 registros ou 70,65% (mais da metade dos demais indicadores). Seguido por E-mail 44 (23,91%) e Telefone 6 (3,26%).



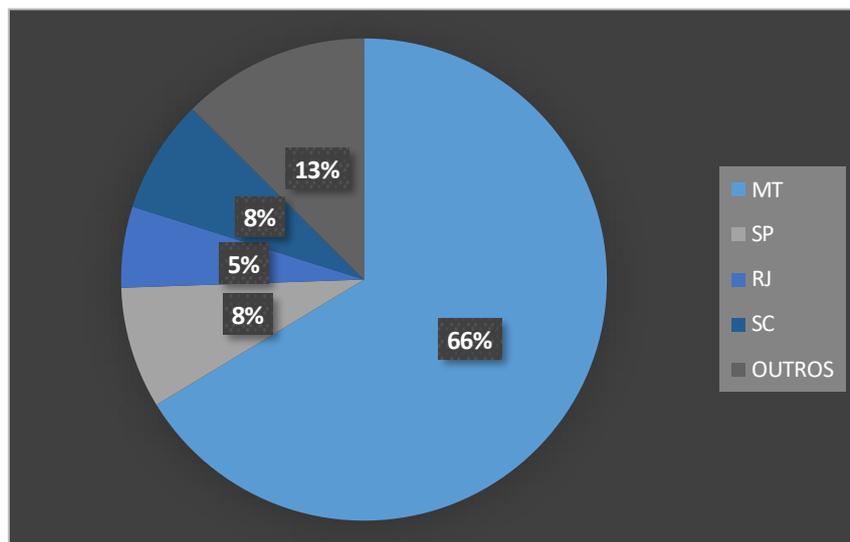
ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL

PERFIL DE USUÁRIO/SEXO



O perfil masculino ocupa 60%, sendo 111 registros.

PERFIL DE USUÁRIO/ESTADO

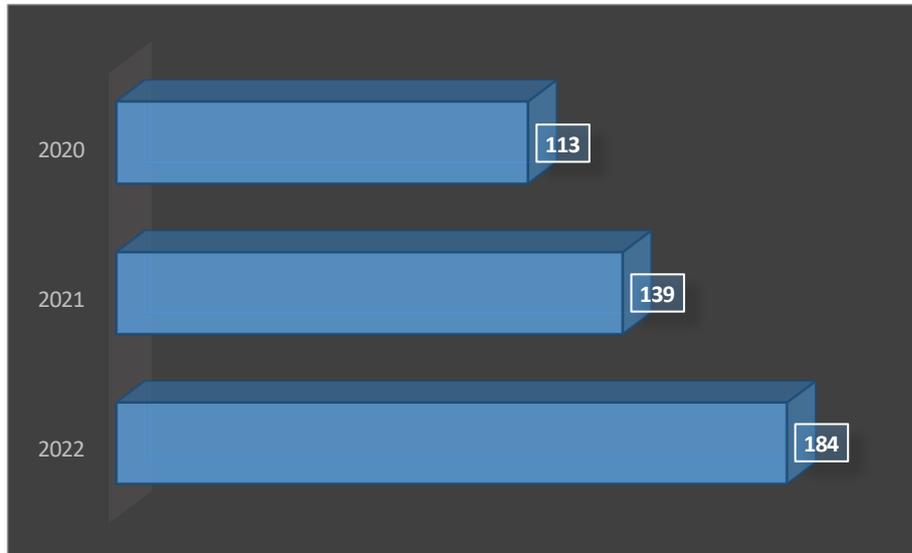


Mato Grosso e São Paulo, juntos, somam 74% em percentual gráfico nas demandas.



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

**COMPARAÇÃO AOS ANOS ANTERIORES**



O crescimento de demanda entre os anos de 2020 para 2021 representou 123,01%.

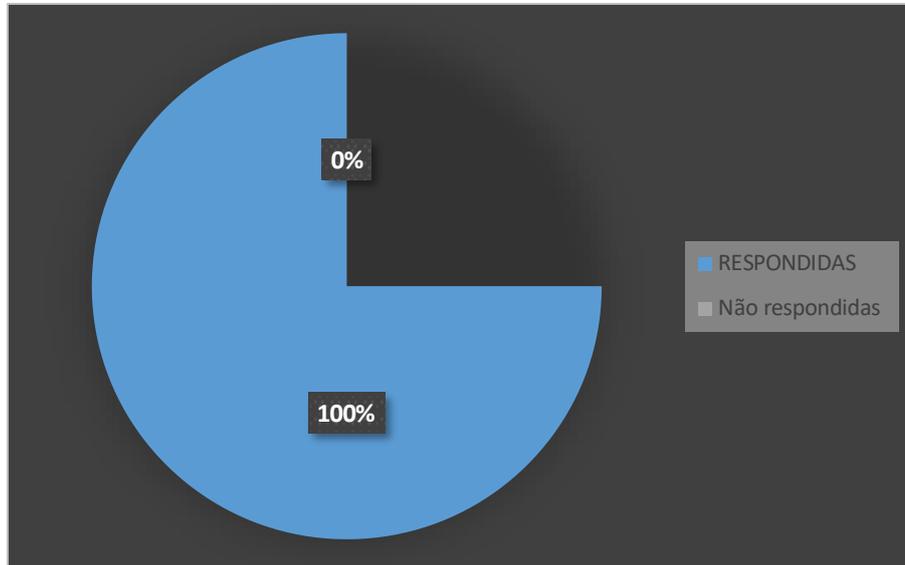
O crescimento de demanda entre os anos de 2021 para 2022 representou 132,37%.

O crescimento de demanda entre os anos de 2020 para 2022 representou 162,83%.

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



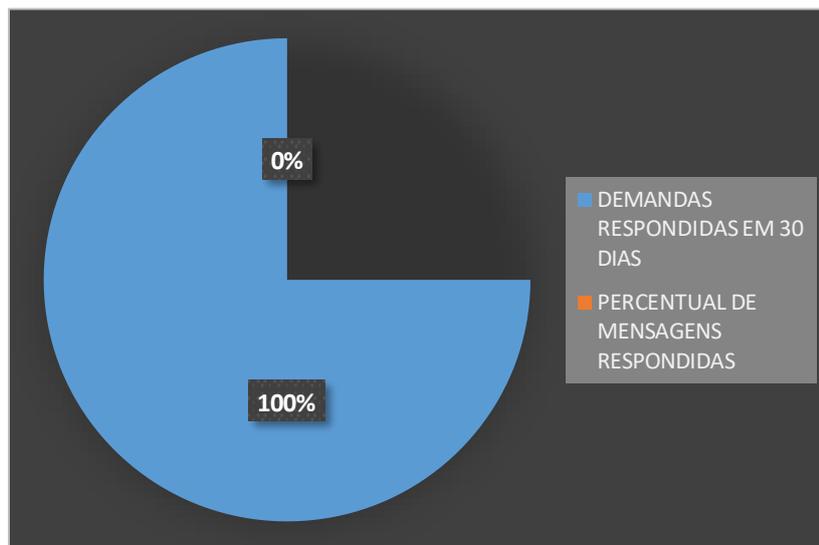
**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA**  
**OUVIDORIA SETORIAL**  
**QUANTIDADE DE MENSAGENS RESPONDIDAS**



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

RESPONDIDAS	184
Não respondidas	0

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

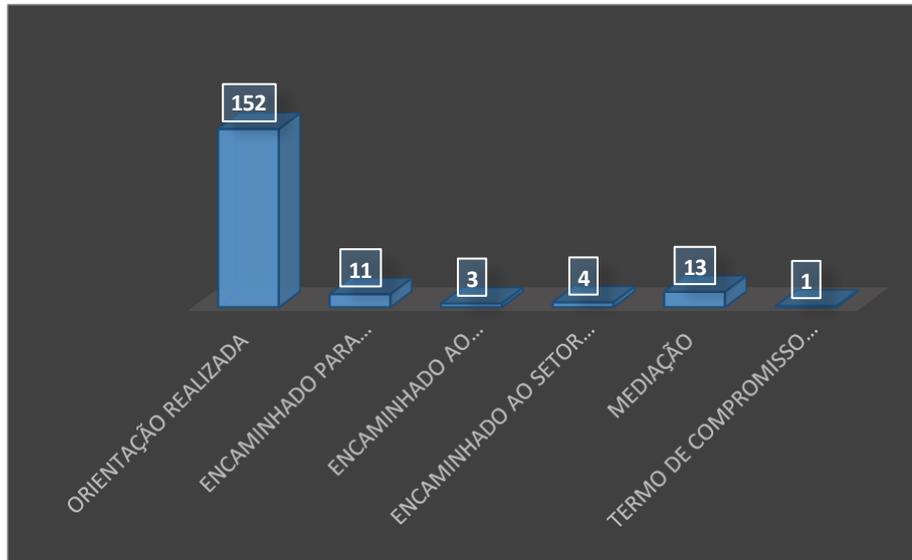


DEMANDAS RESPONDIDAS EM 30 DIAS	184
PERCENTUAL DE MENSAGENS RESPONDIDAS	100%



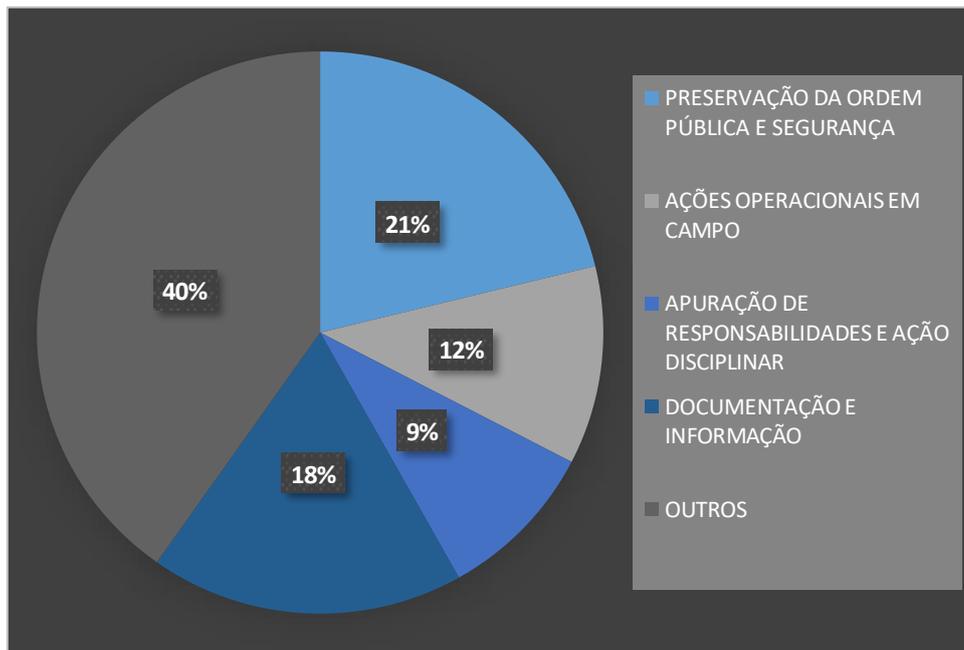
ESTADO DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA  
OUVIDORIA SETORIAL

PROVIDÊNCIAS TOMADAS PELA OUVIDORIA



TIPIFICAÇÃO

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





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

Cuiabá/MT, 20 de janeiro de 2023.

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