

Sexta-Feira, 26 de Dezembro de 2025

Com mais de 1,3 milhão de atendimentos, Ganha Tempo atinge índice histórico de satisfação

Ganha Tempo

Redação

O Ganha Tempo, vinculado à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag-MT), ultrapassou a marca de 1,3 milhão de atendimentos realizados entre janeiro e novembro de 2025, consolidando-se como uma das principais portas de acesso do cidadão aos serviços públicos em Mato Grosso. Com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, o órgão disponibiliza 242 serviços, reunidos em um único espaço para facilitar o acesso da população a diversos atendimentos públicos.

O volume de atendimentos representa um crescimento de 12,47% em relação ao mesmo período de 2024, quando foram registrados cerca de 1,1 milhão de atendimentos, reforçando a eficiência, a ampliação da oferta de serviços e a confiança da população no modelo de atendimento integrado do Ganha Tempo.

Os dados do sistema de avaliação também demonstram a aprovação dos cidadãos. Até o momento, foram registradas 397.291 avaliações, das quais 99,72% classificaram o atendimento como excelente, ótimo ou bom, enquanto menos de 0,1% das manifestações apontaram insatisfação. Os resultados evidenciam o alto nível de qualidade percebido pelos usuários.

A avaliação do atendimento é realizada de forma simples e acessível ao cidadão. Ao final do serviço, os usuários são convidados a participar do Sistema de Opiniões, por meio de um QR Code disponibilizado nos guichês. Ao acessar o sistema, o cidadão responde a um breve questionário, podendo classificar o atendimento recebido e registrar elogios, críticas ou sugestões. As informações coletadas são utilizadas como ferramenta de gestão para monitorar a qualidade dos serviços e promover melhorias contínuas.

Para o secretário de Planejamento e Gestão, Basílio Bezerra, os números refletem o compromisso do Governo de Mato Grosso com o cidadão. “A opinião da população demonstra que os serviços estão sendo entregues como deveriam. Nosso objetivo é buscar melhorias contínuas para oferecer sempre o melhor atendimento possível, com dedicação, respeito e compromisso”, destacou.

A secretária Adjunta de Patrimônio e Serviços da Seplag, Karol Martimiano, ressaltou que a estrutura e os serviços são planejados para oferecer sempre o melhor à população. “É uma grande felicidade contribuir com a população por meio do Ganha Tempo, oferecendo um atendimento de qualidade, com mais de 99% de satisfação. Esse resultado nos enche de orgulho, pois cada cidadão atendido representa um avanço rumo a um serviço público mais eficiente e acessível”, afirmou.

Já a superintendente de Gestão do Ganha Tempo, Rayanna Silva, destacou que a atuação integrada entre os órgãos fortalece um atendimento cada vez mais humanizado e eficiente. “Os dados demonstram que as unidades do Ganha Tempo seguem cumprindo sua finalidade institucional de facilitar o acesso da população aos serviços públicos, com atendimento cada vez mais eficiente e humanizado. Esses resultados reforçam a confiança da população e evidenciam a importância da atuação integrada entre os órgãos para a modernização da gestão pública”, pontuou.

Entre os serviços mais procurados pelos cidadãos nas unidades do Ganha Tempo estão a confecção da Carteira de Identidade Nacional (CIN), atendimentos do Detran, como transferência e licenciamento de veículos, consulta a vagas de emprego pelo Sine, negociação de débitos, recursos administrativos, emissão de documentos, atualização do Cadastro Único, serviços eleitorais e atendimentos ligados à área da saúde, como o Cartão SUS. A demanda varia conforme a regionalidade de cada unidade, mas a emissão de documentos pessoais segue como o serviço mais requisitado em todo o Estado.

Michel Alvim - SECOM / MT

Em 2025, o Ganha Tempo também ampliou sua rede de parceiros e passou a oferecer novos serviços, incluindo atendimentos da Energisa, DAE de Várzea Grande, Desenvolve MT, Consignado MT e do Tribunal Regional Eleitoral (TRE), fortalecendo ainda mais o modelo de centralização de serviços públicos em um único local.

Entre as facilidades disponibilizadas à população está o agendamento online para a solicitação da Carteira de Identidade Nacional (CIN), incluindo a identidade infantil. O agendamento é feito por meio do site oficial do Ganha Tempo, devido à alta demanda pelo serviço, proporcionando mais organização, redução de filas e agilidade no atendimento.

Atualmente, o Ganha Tempo conta com sete unidades, localizadas nos municípios de Cuiabá, Várzea Grande, Rondonópolis, Sinop, Barra do Garças e Cáceres, concentrando diversos serviços públicos em um único espaço e garantindo mais agilidade, eficiência e qualidade no atendimento à população mato-grossense.