

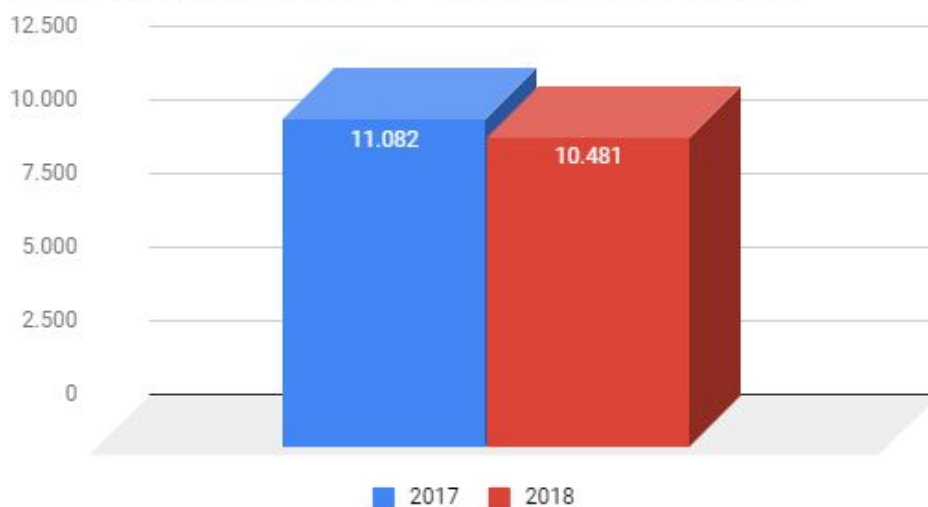
RELATÓRIO DE OUVIDORIA Nº10/2018

ENTIDADE:	Controladoria Geral do Estado
PERÍODO:	01/01/2018 a 30/06/2018
ASSUNTO:	Relatório estatístico sintético dos atendimentos da Ouvidoria Geral no primeiro semestre de 2018.

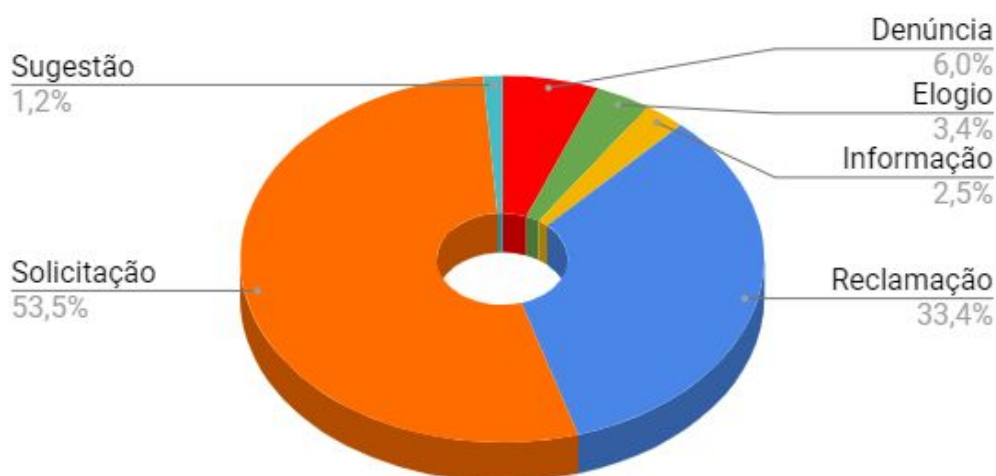
Mensagens Recebidas por Ano



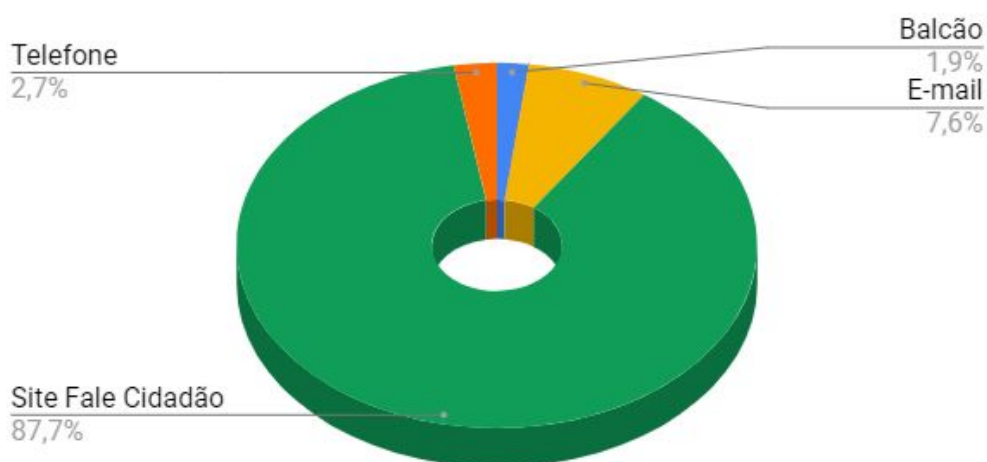
Mensagens Recebidas 1º Semestre 2017 x 2018



Mensagens Recebidas por Natureza



Mensagens Recebidas por Canal



Mensagens Respondidas: **9.583**

Tempo de Resposta:

ATÉ 05 DIAS: **54%**

ATÉ 15 DIAS: **71%**

Mensagens Recebidas por Entidade:

ENTIDADE	QT	%	ENTIDADE	QT	%
SEDUC	2033	19,40%	UNEMAT	86	0,82%
JUCEMAT	1216	11,60%	INTERMAT	85	0,81%
DETRAN	1202	11,47%	MTPREV	69	0,66%
SEFAZ	1051	10,03%	IPEM	54	0,52%
PGE	957	9,13%	MT Saúde	36	0,34%
SES	817	7,80%	SECID	35	0,33%
CGE/OUVIDORIA	611	5,83%	Ouvidoria Geral de Policia-MT	32	0,31%
SEGES	384	3,66%	SEC	29	0,28%
SEMA	293	2,80%	SEAF	26	0,25%
PROCON	189	1,80%	AGER-MT	19	0,18%
SEJUDH	167	1,59%	EMPAER	17	0,16%
POLITEC	159	1,52%	SEPLAN	13	0,12%
SECITEC	142	1,35%	DPMT - Defensoria Pública	11	0,10%
SETAS	141	1,35%	SEDEC	11	0,10%
SINFRA	105	1,00%	FAPEMAT	7	0,07%
SESP	100	0,95%	GABTCC	6	0,06%
PMMT	93	0,89%	MTi	6	0,06%
BOMBEIROS	90	0,86%	MT-FOMENTO	5	0,05%
INDEA	89	0,85%	GCOM	4	0,04%
PJC	88	0,84%	METAMAT	3	0,03%

Ligações Recebidas 0800 e 162



Serviços Mais Reclamados:

SERVIÇO	% DAS RECLAMAÇÕES
Registro comercial	8%
Débitos em Dívida Ativa	7%
Gestão Escolar e Acadêmica	5%
Atendimento telefônico ao Cidadão	5%
Atribuição de Aulas para Professores - SEDUC	4%
Qualidade do Profissional de Saúde	3%
Revisão de Lançamento / Impugnação - SEFAZ	3%
SUS - Consulta / Atendimento / Tratamento	3%
Sistemas Web Jucemat	3%
PSS - Contagem de Pontos - SEDUC	2%

Serviços Mais Solicitados:

SERVIÇO	% DAS SOLICITAÇÕES
Débitos em Dívida Ativa	9%
Registro Comercial	9%
Concurso Público	6%
Revisão de Lançamento / Impugnação - SEFAZ	5%
Licenciamento, Seguro Obrigatório e Transferências de Veículos	4%
CNH - Carteira nacional de Habilitação	3%
Fiscalização - Crime Ambiental	3%
Multas e Apreensões de Veículos	2%
PSS - Contagem de Pontos - SEDUC	2%
Emissão de Certidões - JUCEMAT	2%

Serviços Mais Elogiados:

SERVIÇO	% DOS ELOGIOS
Qualidade do Profissional de Saúde	70%
Atendimento ao cidadão (presencial e telefônico)	15%
Atendimento ao Contribuinte - SEFAZ	3%
Qualidade do atendimento e Resposta - Ouvidoria	2%
Atividades Policiais	2%

Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso:

- Ouvidorias Setoriais/Especializadas: **38 unidades**
- Quantidade de Servidores em Ouvidorias: **73 servidores**
(Ouvidores, Sub-Ouvidores e Equipe, incluindo a equipe da Ouvidoria Geral).
- Ouvidorias Parceiras (uso do sistema Fale Cidadão): **2 unidades**

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 10/2018

ELABORADO POR:	Aline Rabaiolli Landini - Superintendente de Ouvidoria	DATA:	24/07/2018
-----------------------	--	--------------	------------