

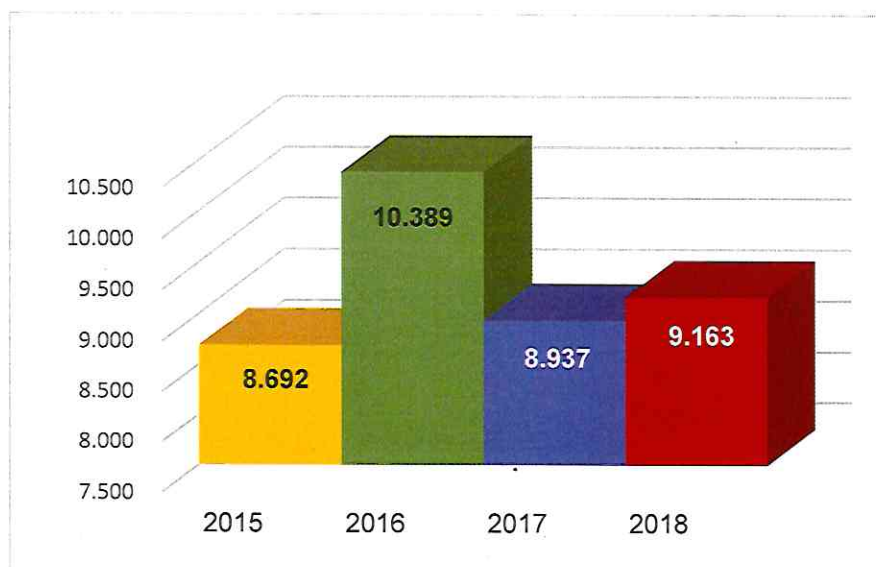
## RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE 2018

**ENTIDADE:** Controladoria Geral do Estado

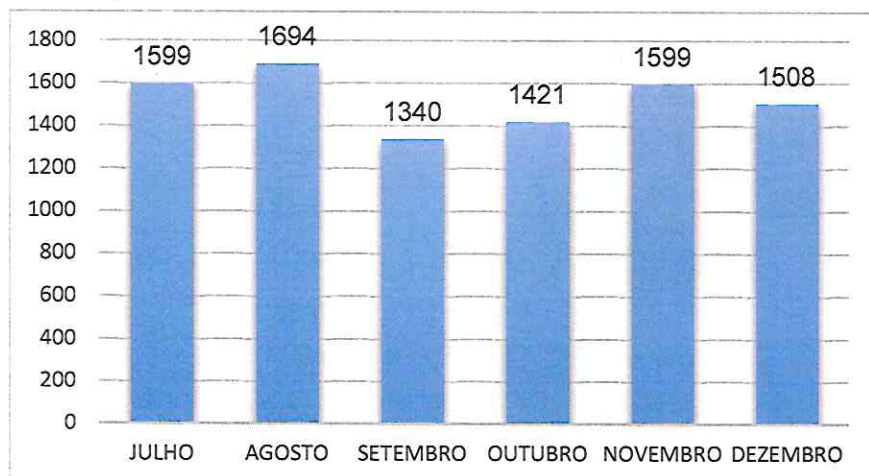
**PERÍODO:** 01/07/2018 a 31/12/2018

**ASSUNTO:** Relatório estatístico sintético dos atendimentos da Ouvidoria Geral no segundo semestre de 2018

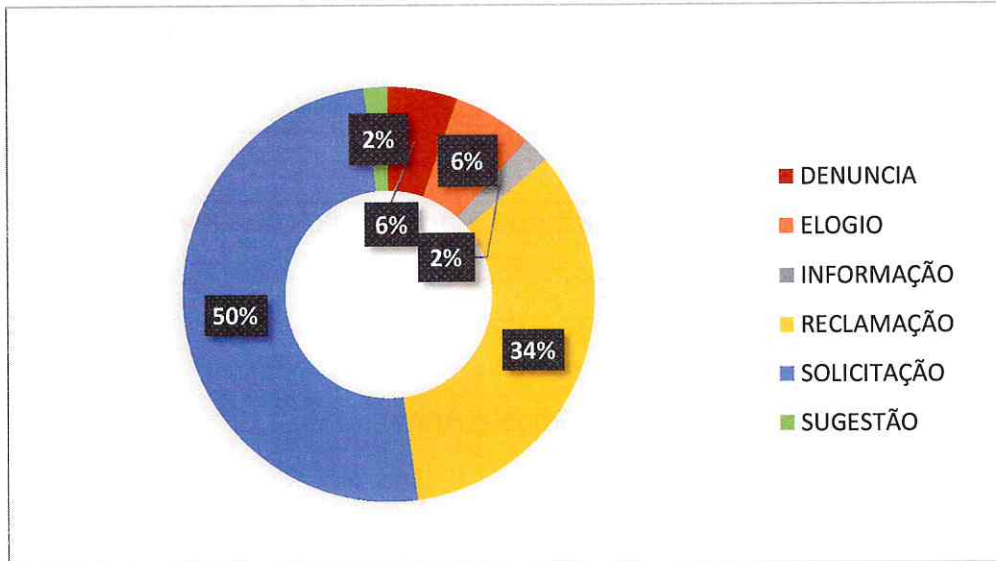
### Mensagens Recebidas 2º Semestre – Últimos 4 Anos



### Mensagens Recebidas – Por Mês

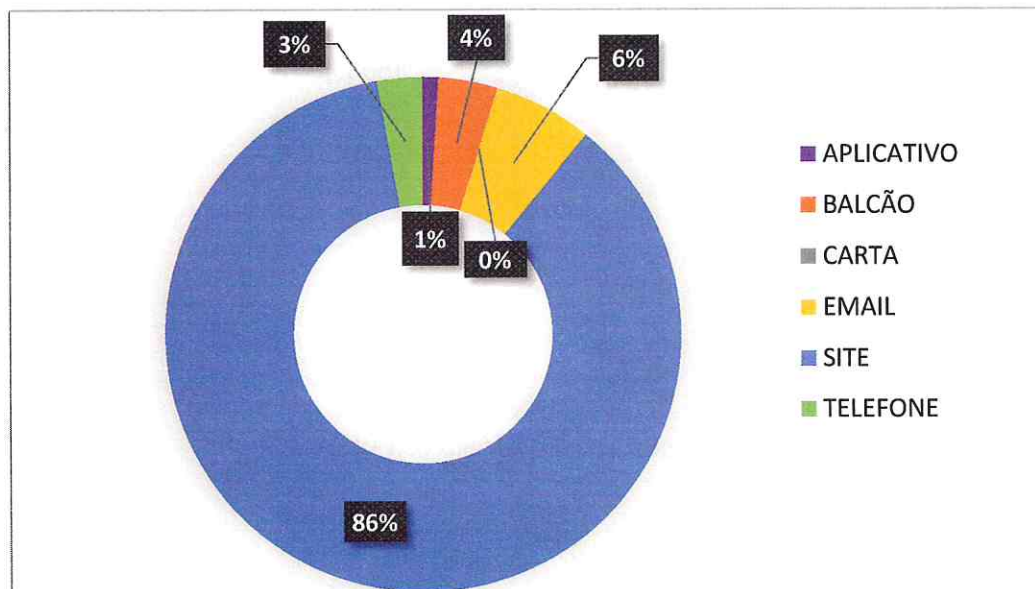


### Mensagens Recebidas – Por Natureza



NATUREZA	QT	%
DENUNCIA	503	6%
ELOGIO	572	6%
INFORMAÇÃO	192	2%
RECLAMAÇÃO	3.115	34%
SOLICITAÇÃO	4.608	50%
SUGESTÃO	173	2%
<b>TOTAL</b>	<b>9.163</b>	<b>100%</b>

### Mensagens Recebidas - Por Canal



*Handwritten signature or mark.*

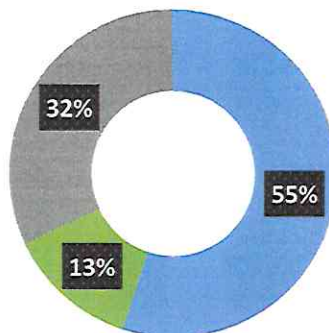
Mensagens Respondidas: **9.161**

Tempo de Resposta:

ATÉ 05 DIAS: **55%**

ATÉ 15 DIAS: **13%**

Mais de 15 Dias: **32%**

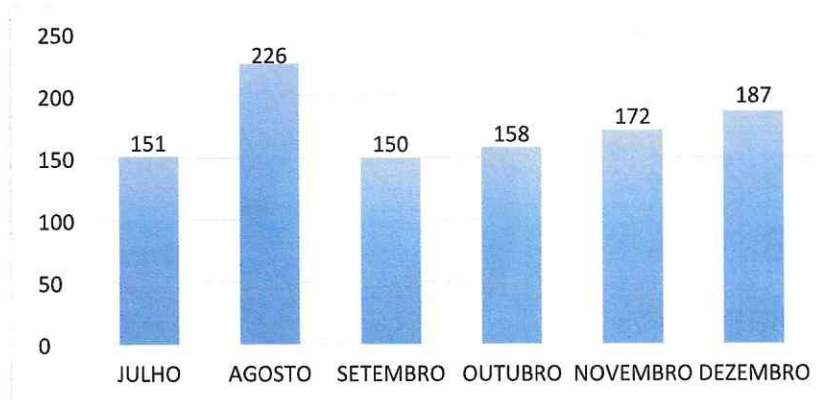


Mensagens Recebidas por Entidade:

ÓRGÃOS/ENTIDADES	QT	%
SEDUC	1.863	20,34%
SES	1.163	12,70%
DETRAN	1.072	11,70%
SEFAZ	892	9,74%
JUCEMAT	717	7,83%
PGE	708	7,73%
CGE/OUVIDORIA	453	4,94%
SEMA	394	4,30%
SEGES	175	1,91%
SEJUDH	163	1,78%
MT Saúde	153	1,67%
PROCON	144	1,57%
PMMT	137	1,50%
SECITEC	104	1,14%
POLITEC	99	1,08%
UNEMAT	98	1,07%
BOMBEIROS	90	0,98%
SETAS	87	0,95%
INTERMAT	84	0,92%
INDEA	78	0,85%

ÓRGÃOS/ENTIDADES	QT	%
SINFRA	75	0,82%
MTPREV	65	0,71%
SESP	65	0,71%
PJC	57	0,62%
AGER-MT	36	0,39%
IPEM	33	0,36%
OUVIDORIA GERAL DE POLICIA-MT	20	0,22%
SEC	20	0,22%
SEDEC	18	0,20%
SECID	15	0,16%
EMPAER	14	0,15%
SEAF	13	0,14%
MT-FOMENTO	11	0,12%
MTI	9	0,10%
GABTCC	7	0,08%
CGE/CORREGEDORIA	6	0,07%
DEFENSORIA PÚBLICA	6	0,07%
SEPLAN	6	0,07%
FAPEMAT	4	0,04%
GCOM	4	0,04%

### Ligações Recebidas 0800 e 162



### Serviços Mais Reclamados

SERVIÇO	%
Registro comercial	7%
Gestão Escolar e Acadêmica	6%
Débitos em Dívida Ativa-PGE	5%
PSS - Contagem de Pontos - SEDUC	4%
SUS - Consulta / Atendimento / Tratamento	4%
Atendimento telefônico ao Cidadão	3%
Eleição nas Escolas	3%
Revisão de Lançamento / Impugnação - SEFAZ	2%
Registro de Ponto e Controle de Jornada	2%

### Serviços Mais Solicitados

SERVIÇO	%
PSS - Contagem de Pontos - SEDUC	5%
Registro/alterações de Empresas - JUCEMAT	5%
Débitos em Dívida Ativa - PGE	4%
Fiscalização - Crime Ambiental - SEMA	4%
Concurso Público	4%
Boletos - PGE	4%
Atendimento ao Contribuinte - SEFAZ	3%
Emissão de documentos e Pagamentos - CRLV - DETRAN	2%
Multas e Apreensões de veículos - DETRAN	2%
Fiscalização Tributária - SEFAZ	2%

## Serviços Mais Elogiados

SERVIÇO	%
Qualidade do Profissional de Saúde - SES	10%
Atendimento ao cidadão	2%
Qualidade do atendimento/Resposta	1%
Proteção e defesa do cidadão	1%
Atendimento Presencial	1%

## 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**  
Defensoria Geral do Estado e Ouvidoria de Polícia.


## RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE 2018

### ELABORADO POR:

Elba Vicentina de Moraes  
Auditora do Estado  
Data: 17/09/2019

  
Aline Rabaiolli Landini  
Analista Administrativo  
Data: 27/11/2019

### VALIDADO POR:

  
Vilson Pedro Nery  
Superintendente de Ouvidoria  
Data: 27/11/2019

