

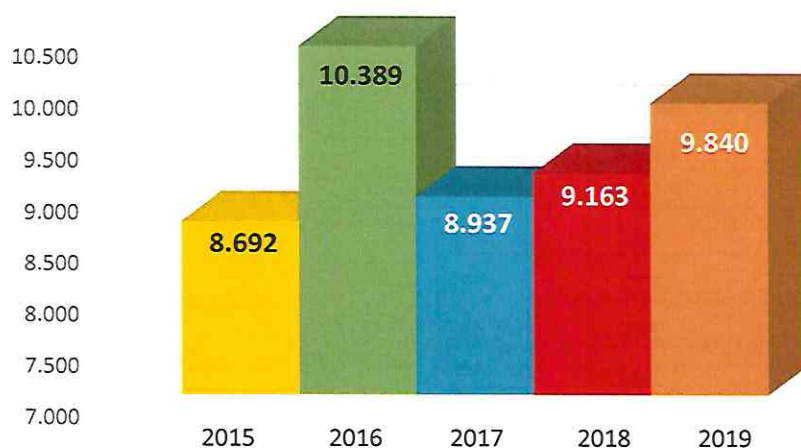
RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE 2019

ENTIDADE: Controladoria Geral do Estado

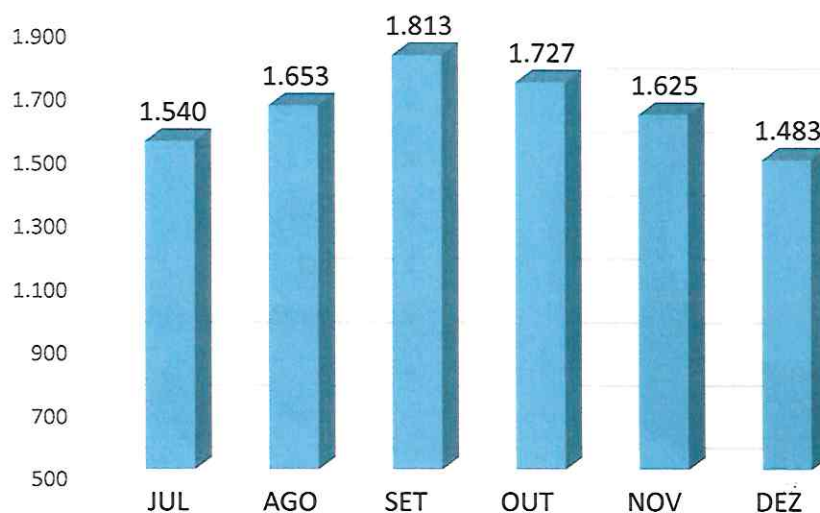
PERÍODO: 01/07/2019 a 31/12/2019

ASSUNTO: Relatório estatístico sintético dos atendimentos da Ouvidoria Geral no segundo semestre de 2019

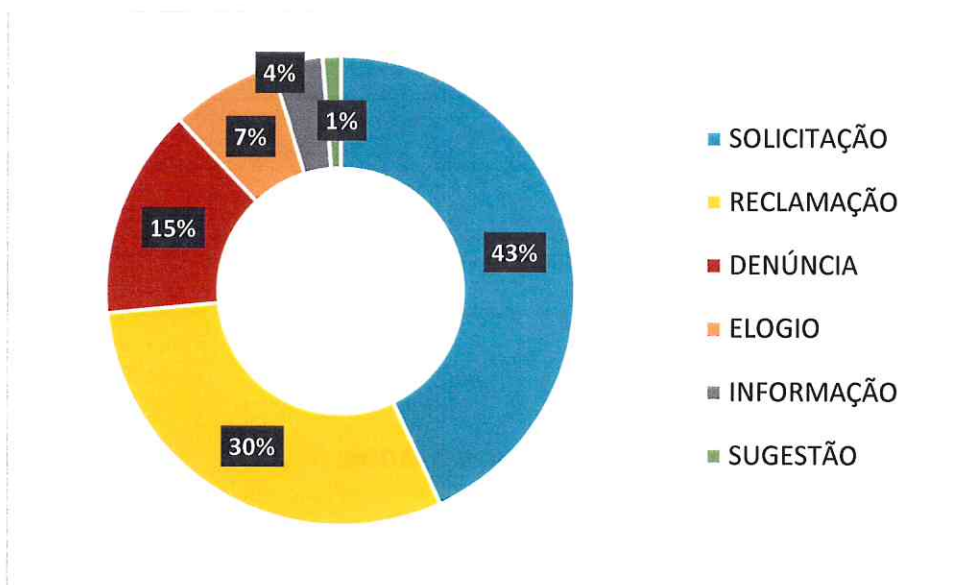
Mensagens Recebidas 2º Semestre – Últimos 5 Anos



Mensagens Recebidas – Por Mês

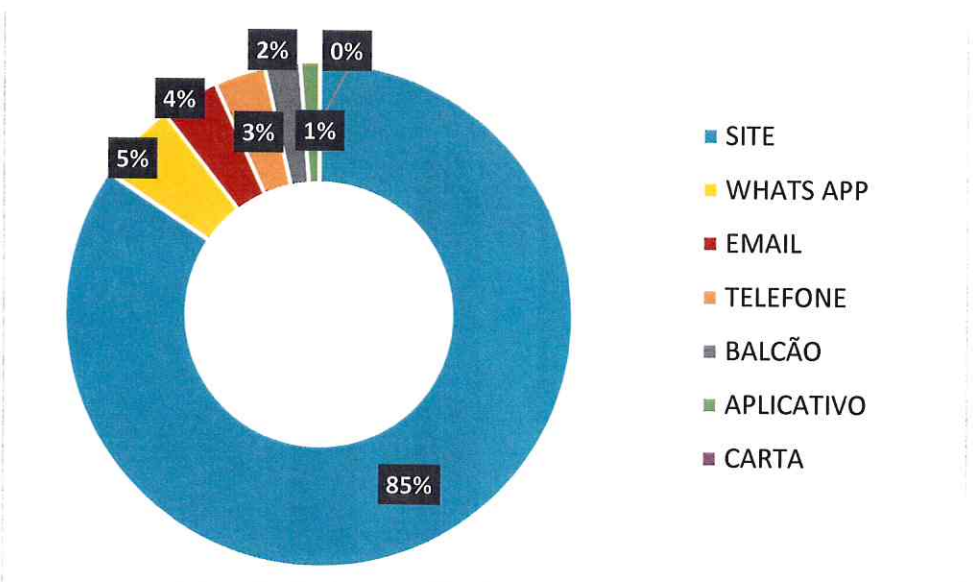


Mensagens Recebidas – Por Natureza



NATUREZA	QT	%
SOLICITAÇÃO	4.229	43%
RECLAMAÇÃO	2.998	30%
DENÚNCIA	1.426	14%
ELOGIO	717	7%
INFORMAÇÃO	346	4%
SUGESTÃO	124	1%
TOTAL	9.840	100%

Mensagens Recebidas - Por Canal



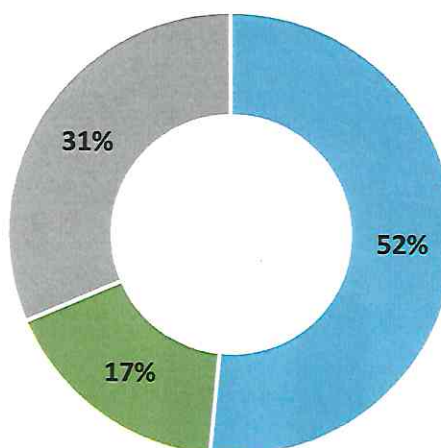
Mensagens Respondidas: **10.119**

Tempo de Resposta:

ATÉ 05 DIAS: **52%**

DE 6 A 15 DIAS: **17%**

Mais de 15 Dias: **31%**

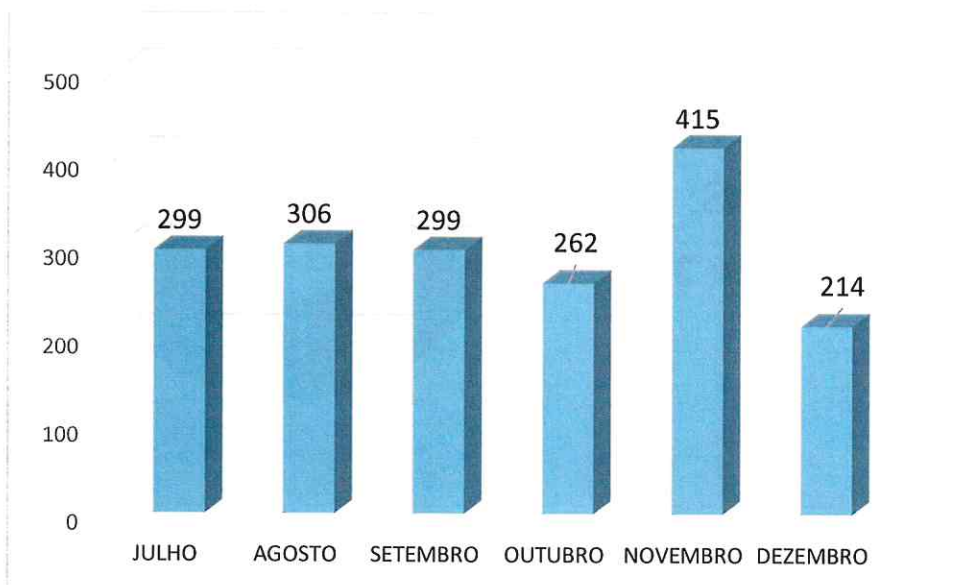


Mensagens Recebidas por Entidade:

ÓRGÃO/ENTIDADE	QT	%
SEDUC	1.921	19,52%
PGE	1.539	15,64%
SES	1.260	12,80%
SEFAZ	931	9,46%
DETRAN	777	7,90%
CGE	606	6,16%
SEMA	400	4,07%
SEPLAG	329	3,34%
JUCEMAT	282	2,87%
POLITEC	193	1,96%
SESP	162	1,65%
INDEA	148	1,50%
SIST. PENITENCIÁRIO	137	1,39%
MT PREV	131	1,33%
PROCON	123	1,25%
PM MT	90	0,91%
SECITEC	90	0,91%
SINFRA	90	0,91%
SETASC	88	0,89%
INTERMAT	75	0,76%

ÓRGÃO/ENTIDADE	QT	%
BOMBEIROS	69	0,70%
UNEMAT	67	0,68%
PJC	59	0,60%
OUV. DE POLÍCIA	51	0,52%
AGER	45	0,46%
MT SAÚDE	44	0,45%
SEDEC	22	0,22%
MTI	19	0,19%
SECEL	16	0,16%
SEAF	14	0,14%
EMPAER	12	0,12%
IPEM	12	0,12%
SIST. SOCIOEDUCATIVO	11	0,11%
DESENVOLVE MT	10	0,10%
DEFENSORIA	10	0,10%
FAPEMAT	3	0,03%
CASA CIVIL	2	0,02%
METAMAT	2	0,02%
TOTAL	9.840	100%

Ligações Recebidas 0800 e 162



Serviços Mais Reclamados

SERVIÇO	%
Débitos em Dívida Ativa - PGE	9%
Atendimento Telefônico ao Cidadão	4%
Gestão Escolar e Acadêmica	4%
Contagem de Pontos - SEDUC	4%
SUS - Consulta / Atendimento / Tratamento	3%
Atendimento Presencial ao Cidadão	3%
Calendário de Aulas	2%
Atuação do Profissional da Saúde	2%
Gestão de Pessoas - Processos e Vida Funcional	2%

Serviços Mais Solicitados

SERVIÇO	%
Débitos em Dívida Ativa - PGE	23%
Contagem de Pontos - SEDUC	6%
Atendimento ao Contribuinte - SEFAZ	3%
Atendimento ao cidadão	2%
Concurso Público	2%
Multas e Apreensões de veículos	2%

Serviços Mais Elogiados

SERVIÇO	%
Atuação do Profissional de Saúde	65%
Atendimento ao Cidadão	25%
Atendimento ao Contribuinte - SEFAZ	3%

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

- Ouvidorias Setoriais/Especializadas: **36 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 2019

ELABORADO POR:


Aline Rabaiolli Landini
Analista Administrativo
Data: 08/01/2020

VALIDADO POR:


Wilson Pedro Nery
Superintendente de Ouvidoria
Data: 24/01/2020