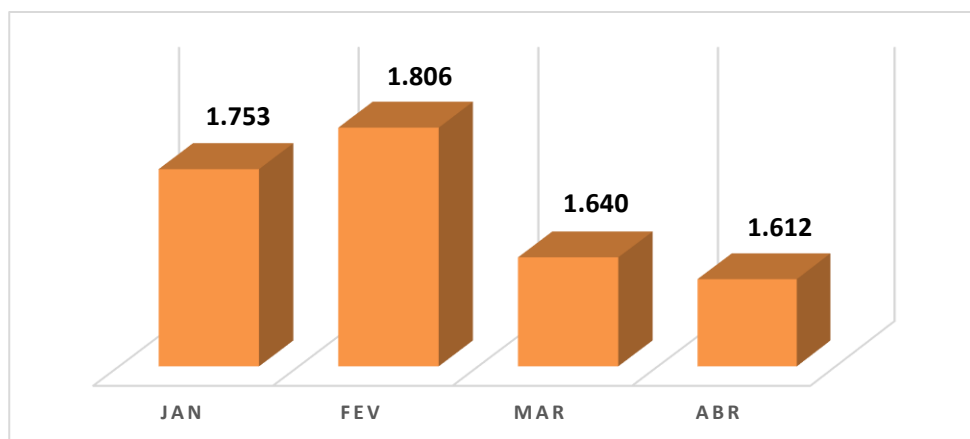


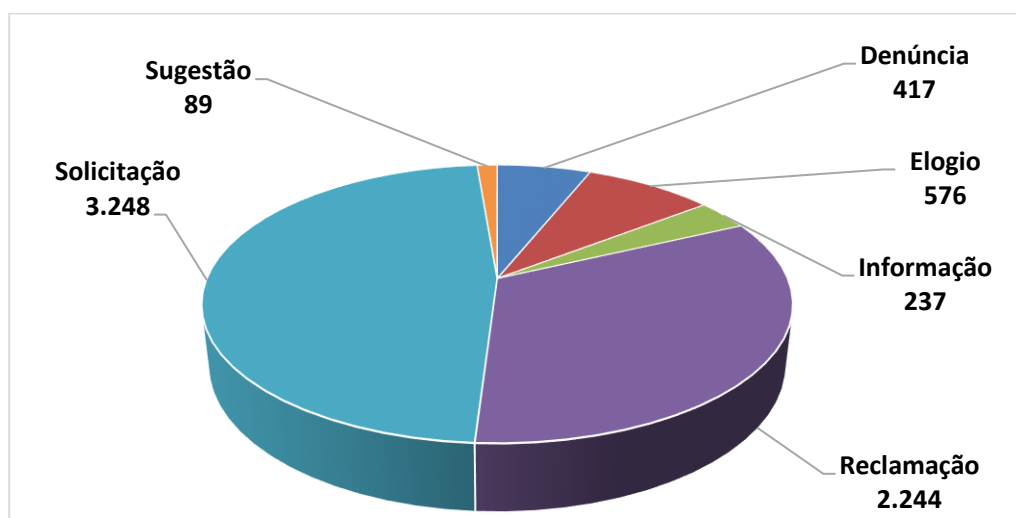
## RELATÓRIO DE OUVIDORIA Nº02/2019

<b>ENTIDADE:</b>	Controladoria Geral do Estado
<b>PERÍODO:</b>	01/01/2019 a 30/04/2019
<b>ASSUNTO:</b>	Relatório Estatístico Sintético dos Atendimentos da Ouvidoria Geral de Janeiro a Abril de 2019

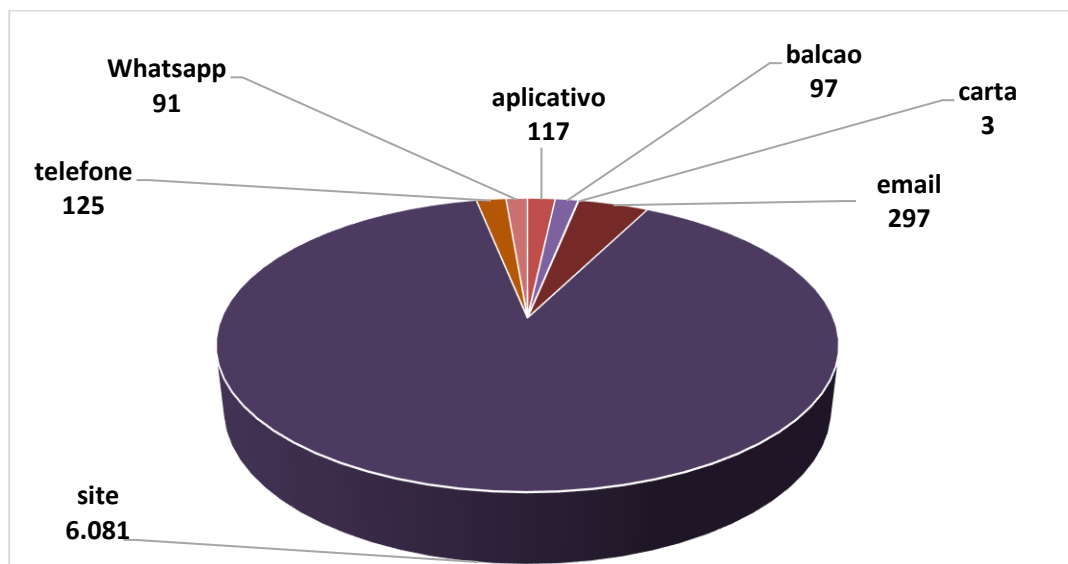
### Mensagens Recebidas de Janeiro a Abril de 2019



### Mensagens Recebidas por Natureza



## Mensagens Recebidas por Canal



MENSAGENS RECEBIDAS DE JANEIRO A ABRIL DE 2019: **6.811**

MENSAGENS RESPONDIDAS: **5.643**



Mensagens Recebidas por Entidade:

Entidade	QT	%
<b>SEDUC</b>	<b>1493</b>	<b>21,92%</b>
<b>SES</b>	<b>922</b>	<b>13,54%</b>
<b>SEFAZ</b>	<b>769</b>	<b>11,29%</b>
<b>PGE</b>	<b>712</b>	<b>10,45%</b>
<b>DETRAN</b>	<b>520</b>	<b>7,63%</b>
<b>CGE/OUVIDORIA</b>	<b>340</b>	<b>4,99%</b>
<b>JUCEMAT</b>	<b>257</b>	<b>3,77%</b>
SEMA	201	2,95%
PROCON	172	2,53%
SEGES/SEPLAG	151	2,22%
SECITEC	140	2,06%
POLITEC	109	1,60%
SETAS/SETASC	95	1,39%
INDEA	86	1,26%
SESP	82	1,20%
PJC	80	1,17%
INTERMAT	75	1,10%
PMMT	73	1,07%
SINFRA	73	1,07%
SEJUDH - Sistema PENITENCIÁRIO	67	0,98%
BOMBEIROS	66	0,97%
MTPREV	60	0,88%
AGER-MT	35	0,51%

Entidade	QT	%
MT Saúde	28	0,41%
SEC / SECEL	21	0,31%
IPEM	20	0,29%
SEAF	20	0,29%
EMPAER	14	0,21%
SEDEC	14	0,21%
SEJUDH - Sistema SOCIOEDUCATIVO	12	0,18%
SEJUDH	11	0,16%
DESENVOLVE - MT	8	0,12%
MTi	8	0,12%
Ouvidoria Geral de Polícia-MT	8	0,12%
GABTCC (INATIVA)	6	0,09%
FAPEMAT	5	0,07%
DPMT - Defensoria Pública	4	0,06%
SEJUDH-Direitos Humanos/SETASC	3	0,04%
SECID (INATIVA)	2	0,03%
GCOM	1	0,01%
SEPLAN (INATIVA)	1	0,01%
UNEMAT	47	0,69%
MT Saúde	28	0,41%
SEC / SECEL	21	0,31%



Serviços Mais Reclamados:

SERVIÇO	% DAS RECLAMAÇÕES
Débitos em Dívida Ativa	23%
Gestão Escolar e Acadêmica	15%
Atribuição de Aulas para Professores - SEDUC	15%
SUS - Consulta / Atendimento / Tratamento	13%
Atendimento telefônico ao Cidadão	6%
PSS - Contagem de Pontos - SEDUC	6%
Revisão de Lançamento / Impugnação - SEFAZ	6%
Matrícula de alunos - SEDUC	5%
Sites do Governo e Secretarias	5%
Sistemas de T.I. (Tributários) - SEFAZ	4%
Registro comercial	4%

## Serviços Mais Solicitados:

SERVIÇO	% DAS SOLICITAÇÕES
Débitos em Dívida Ativa - PGE	18%
Atendimento ao Contribuinte [SEFAZ]	14%
Concurso Público	13%
PSS - Contagem de Pontos - SEDUC	8%
Fiscalização Tributária - SEFAZ	7%
Revisão de Lançamento / Impugnação - SEFAZ	7%
Atribuição de Aulas para Professores - SEDUC	7%
Registro comercial	7%
Histórico, Certificado e Transferência SEDUC	6%
Emissão de documentos e Pagamentos - CRLV - DETRAN	6%
Registro de Empresas (abertura, encerramento e alterações) JUCEMAT	6%

## Serviços Mais Elogiados

SERVIÇO	% DOS ELOGIOS
Qualidade do Profissional de Saúde	93,0%
Atendimento ao cidadão (presencial e telefônico)	5,8%
Atendimento Presencial ao Contribuinte - SEFAZ	0,9%
Qualidade do atendimento/Resposta - Ouvidoria	0,4%

## RELATÓRIO DE OUVIDORIA Nº02/2019

ELABORADO POR:	DINÉAS MORAES GONÇALVES SILVA COELHO – TÉCNICO ADMINISTRATIVO	DATA:	07/05/2019
----------------	---	-------	------------