

RELATÓRIO DE OUVIDORIA Nº01/2018

ENTIDADE:	Controladoria Geral do Estado
PERÍODO:	01/01/2017 a 31/12/2017
ASSUNTO:	Relatório estatístico sintético das atividades da Ouvidoria Geral do Estado em 2017

1. INTRODUÇÃO

Considerando que a missão institucional da Ouvidoria de fomento ao controle social e à transparência das informações públicas, apresentamos este relatório sintético apresentando as estatísticas de atendimento da Ouvidoria Geral do Estado.

As atividades do sistema de Ouvidoria, Transparência e Controle Social do Poder Executivo Estadual são organizadas sob a forma de rede. A Controladoria Geral do Estado coordena as atividades das Ouvidorias Setoriais e Especializadas, localizadas nas Entidades do Poder Executivo.

Para facilitar a compilação e análise dos dados, as mensagens recebidas são catalogadas em uma lista de tipificações, de acordo com o serviço a que se referem.

2. ATENDIMENTOS REALIZADOS

Entre 01/01/2017 e 31/12/2017 a Ouvidoria Geral do Estado recebeu 20.019 mensagens através do sistema Fale Cidadão, e-mail, telefone, app MT Cidadão e atendimento presencial, apresentando um crescimento de 1% com relação à 2016 (19.859 mensagens).

No mesmo período foram respondidas 20.036 mensagens, sendo que 90% foram recebidas no próprio ano de 2017.



GRÁFICO 01 - MENSAGENS POR ANO

TABELA 01 - MENSAGENS RESPONDIDAS EM 2017 - POR ANO DE REGISTRO

Ano de Registro	Quantidade	%
2017	18.057	90,12%
2016	1.857	9,27%
2015	106	0,53%
2014	6	0,03%
2013	5	0,02%
2012	3	0,01%
2003	1	0,0%
2005	1	0,0%
Total Geral	20.036	100%

A Ouvidoria Geral atende o cidadão através dos telefones 0800 6471520 e 162 e transfere as ligações às Ouvidorias Setoriais ou faz os registros no sistema, caso seja necessário. Em 2017 foram atendidos 3.816 telefonemas.

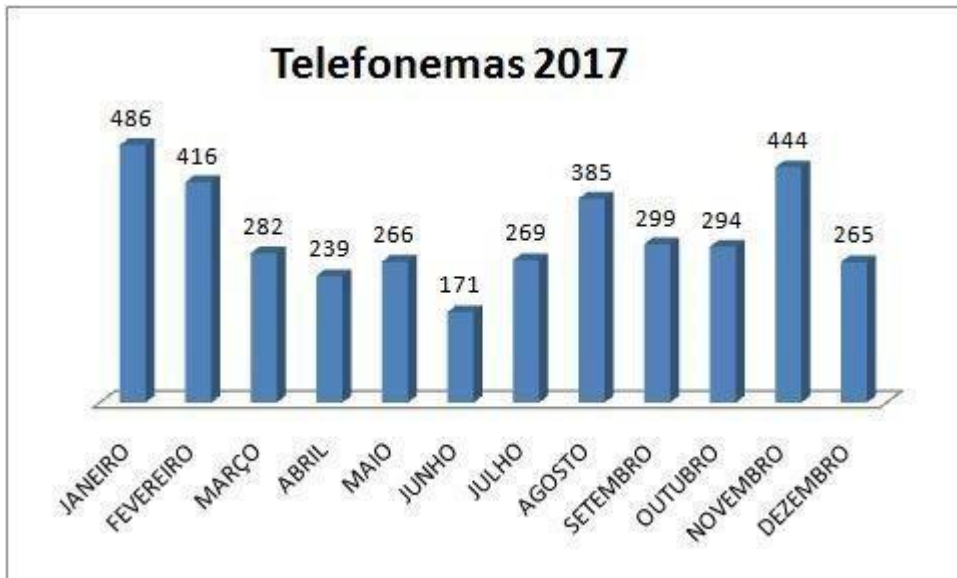


GRÁFICO 02 - TELEFONEMAS POR MÊS

3. DETALHAMENTO DAS MENSAGENS

3.1 MENSAGENS POR NATUREZA



GRÁFICO 03 - MENSAGENS POR NATUREZA

3.2 MENSAGENS POR CANAL DE ATENDIMENTO



GRÁFICO 04 - MENSAGENS POR CANAL DE ATENDIMENTO

3.3 TEMPO DE RESPOSTA

TABELA 02 - TEMPO DE RESPOSTA

DIAS	MENSAGENS	%
0 A 5	11.578	57,80%
6 A 10	1.662	8,30%
11 A 15	1.221	6,10%
16 A 30	1.609	8,00%
31 A 60	1.125	5,60%
61 A 90	588	2,90%
MAIS DE 90	656	3,30%
SEM RESPOSTA	1.580	7,90%
TOTAL	20.019	100%

3.4 TEMPO DE RESPOSTA MÉDIO POR NATUREZA

TABELA 03 - TEMPO DE RESPOSTA MÉDIO - POR NATUREZA (EM DIAS)

NATUREZA	DIAS
Solicitação	116
Reclamação	106
Denúncia	105
Informação	68
Elogio	52
Sugestão	45

3.5 MAIORES ENTIDADES - POR NATUREZA

TABELA 04 - MAIORES ENTIDADES - POR NATUREZA

NATUREZA	ENTIDADE	QT	%
SOLICITAÇÃO	DETRAN	2.548	26%
	SEFAZ	1.669	17%
	SEDUC	1.459	15%
RECLAMAÇÃO	SEDUC	1.348	21%
	DETRAN	1.221	19%
	SEFAZ	729	11%
DENÚNCIA	SEMA	487	22%
	SEDUC	371	17%
	SEJUDH	174	8%
ELOGIO	SES	403	62%
	SEGES	56	9%
	SEFAZ	24	4%
INFORMAÇÃO	CGE/OUVIDORIA	47	12%
	SESP	40	11%
	SEMA	33	9%
SUGESTÃO	SES	50	21%
	DETRAN	30	13%
	SEDUC	28	12%

3.6 MAIORES TIPIFICAÇÕES POR NATUREZA

TABELA 05 - MAIORES TIPIFICAÇÕES POR NATUREZA

NATUREZA	TIPIFICAÇÃO	QT	%
SOLICITAÇÃO	CNH - Carteira nacional de habilitação	494	5%
	Concurso Público	428	4%
	Multas e Apreensões de veículos	401	4%
	Tributário - Revisão de Lançamento / Impugnação	399	4%
	Emissão de documentos e Pagamentos - CRLV	375	4%
RECLAMAÇÃO	Gestão Escolar e Acadêmica	330	5%
	Tributário - Revisão de Lançamento / Impugnação	223	3%
	Atendimento telefônico	215	3%
	Defesa do consumidor	205	3%
	Sites do Governo e Secretarias	186	3%
DENÚNCIA	Fiscalização - Crime Ambiental	354	16%
	Fiscalização Tributária	158	7%
	Gestão Escolar e Acadêmica	147	7%
	Registro de Ponto e Controle de Jornada	136	6%
	Comportamento no ambiente de trabalho	123	6%
ELOGIO	Satisfação com o profissional de saúde	398	61%
	Atendimento ao cidadão	78	12%
	Ouvidoria - Qualidade do atendimento/Resposta	27	4%
	Atendimento Presencial	18	3%
	Satisfação com o profissional de educação	8	1%
INFORMAÇÃO	Receitas, Despesas e Execução Orçamentária	47	12%
	Estatísticas Públicas - Segurança Pública	41	11%
	Licitações e Contratos	33	9%
	Lotacionograma	23	6%
	Bancos de Dados - Segurança Pública e Justiça/Direitos Humanos	23	6%
SUGESTÃO	Rotinas e Protocolos da Unidade de Saúde	33	14%

NATUREZA	TIPIFICAÇÃO	QT	%
SUGESTÃO	Sites do Governo e Secretarias	17	7%
	Mobilidade Urbana (Pontes, viadutos, rotatórias)	13	5%
	Atendimento ao cidadão	13	5%
	Estabelecimentos de Saúde	9	4%

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 01/2018

ELABORADO POR:	Aline Rabaiolli Landini - Superintendente de Ouvidoria	DATA:	12/01/2018
VALIDADO POR:	Christian Pizzatto de Moura - Sec. Adjunto de Ouvidoria Geral e Inteligência - Em Substituição	DATA:	13/01/2018