



Relatório de Ouvidoria 0009/2020

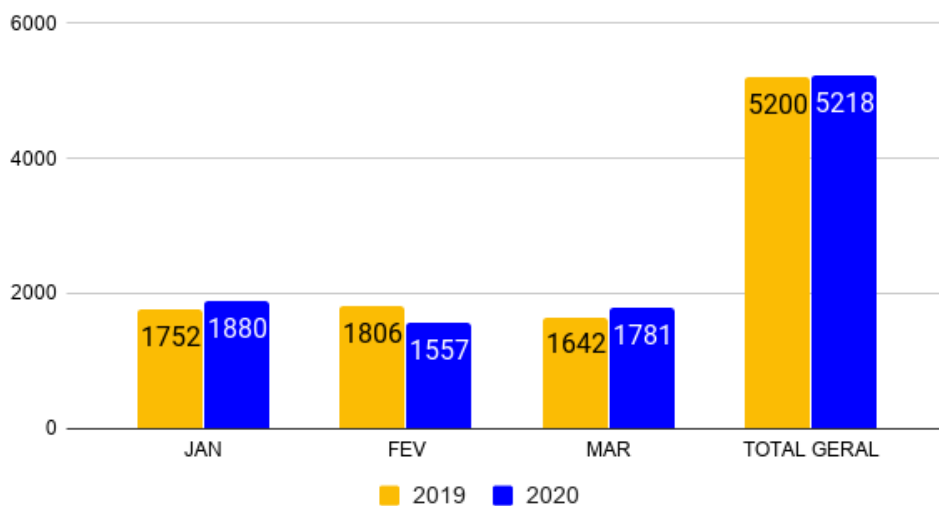
UNIDADE ORÇAMENTÁRIA:	CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
INTERESSADO:	EMERSON HIDEKI HAYASHIDA
ASSUNTO:	ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA GERAL - 1º TRIMESTRE DE 2020.

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO E MENSAGENS RECEBIDAS ATRAVÉS DO SISTEMA FALE CIDADÃO ENTRE 01 DE JANEIRO DE 2020 E 31 DE MARÇO DE 2020.

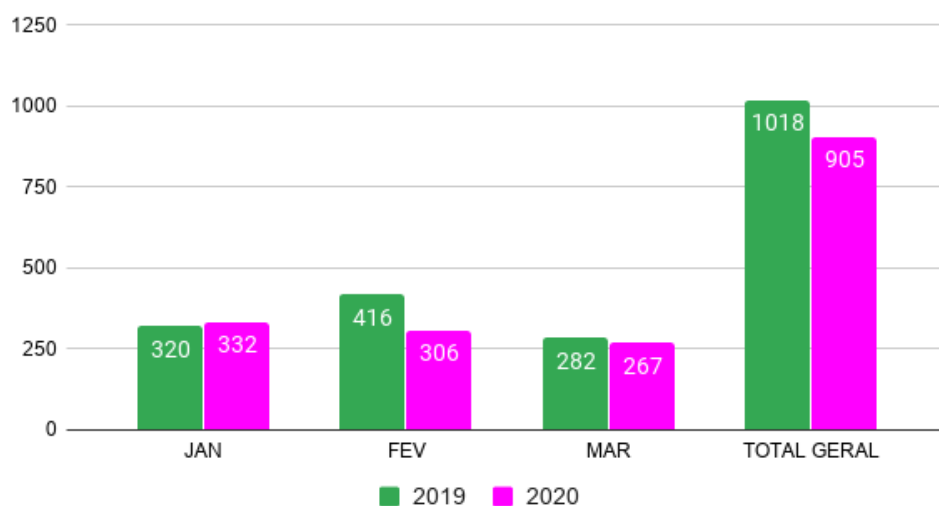
Cuiabá - MT
Abril/2020

1 ATENDIMENTOS REALIZADOS

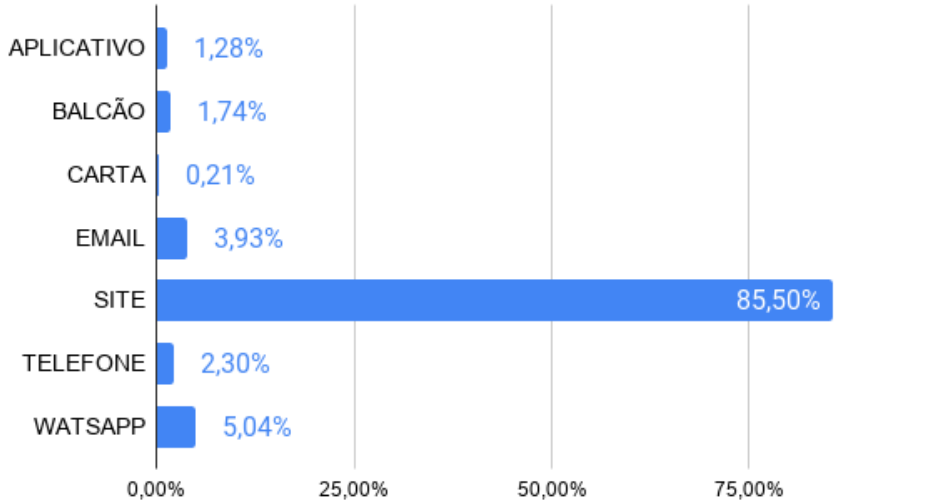
Mensagens Recebidas - 1º trimestre - 2019 X 2020



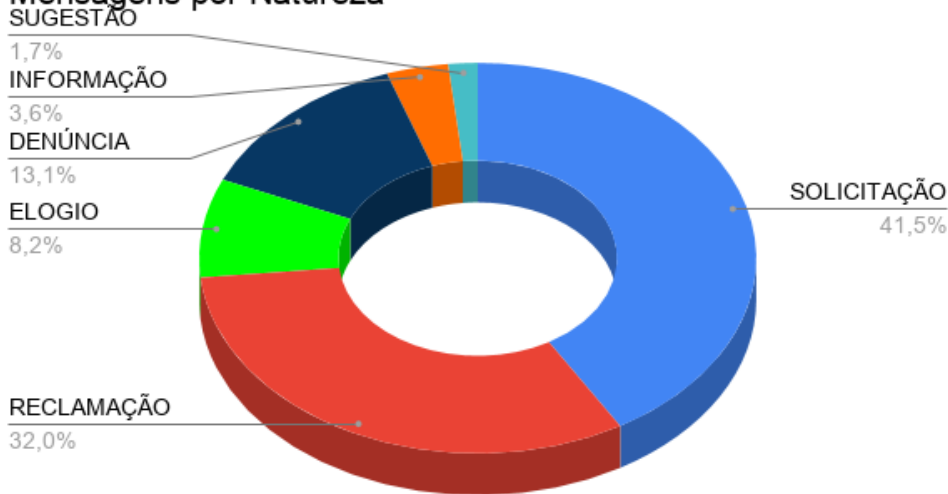
Ligações Recebidas 0800 e 162 - 2019 X 2020



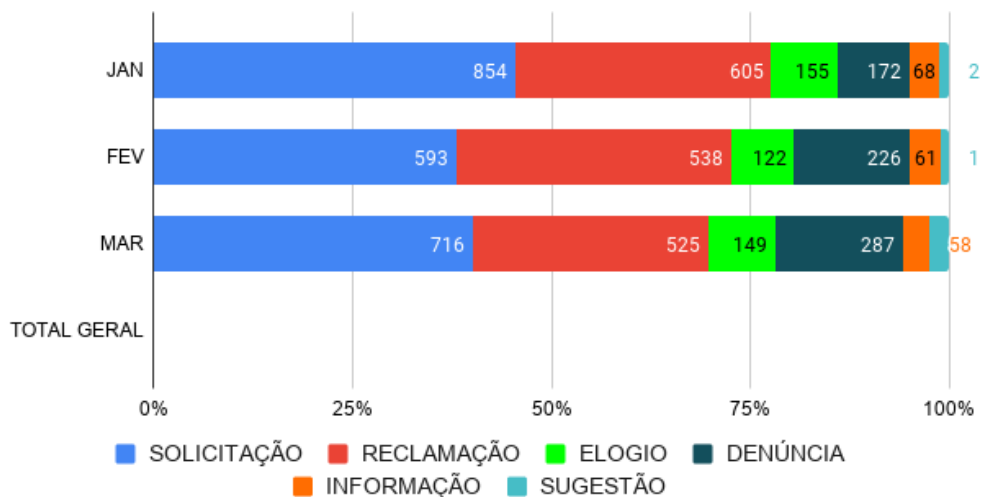
Meio de Entrada



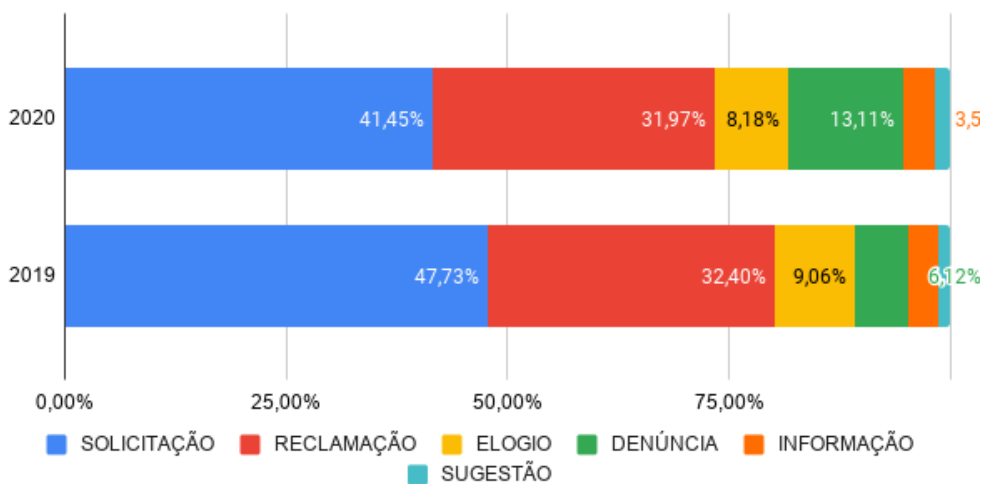
Mensagens por Natureza



Mensagens por Natureza - por Mês

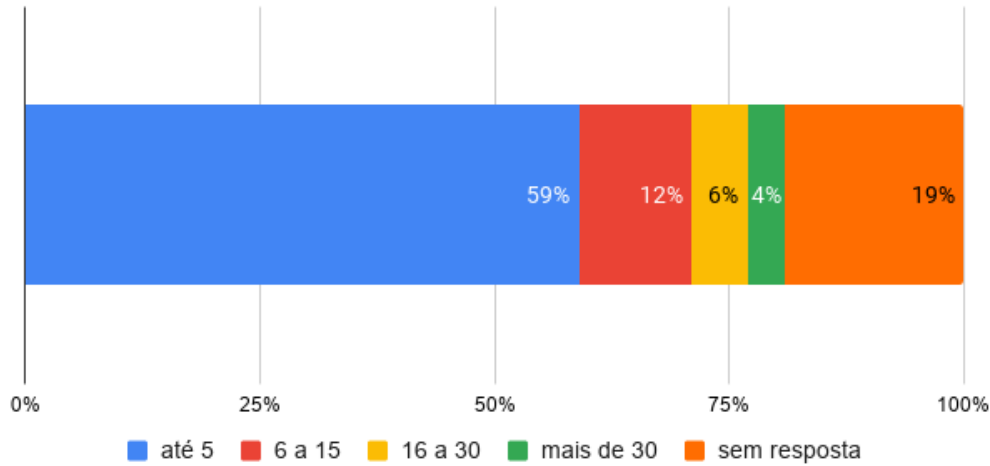


Mensagens por Natureza -2019 X 2020

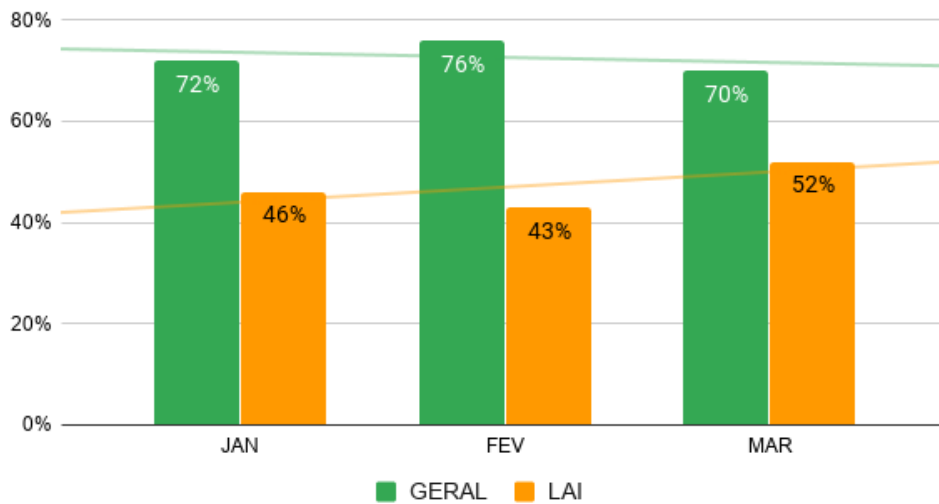


Mensagens Respondidas: 5.167

Tempo de Resposta (Dias) - Mensagens Recebidas 1º Trimestre



% Respondido em 15 dias (Geral) e 20 dias (LAI)

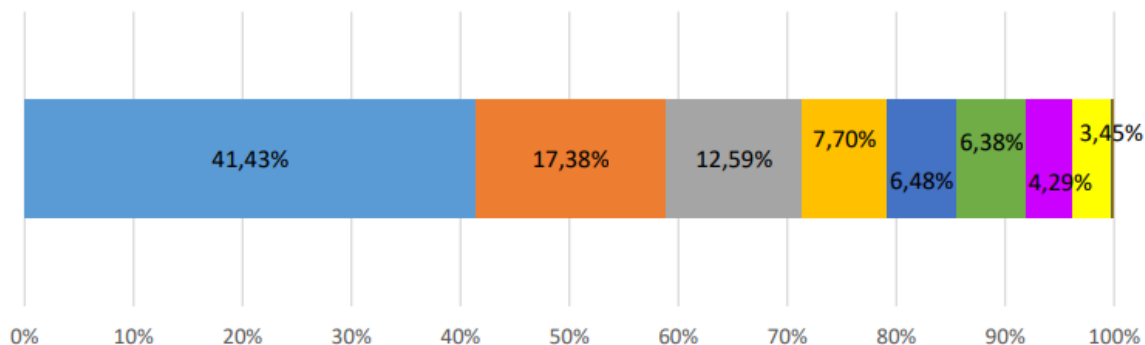


2 DETALHAMENTO DAS MENSAGENS

Mensagens por Área Governamental

ÁREA GOVERNAMENTAL	QT	%
ADMINISTRAÇÃO GERAL	2162	41,43%
ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA	907	17,38%
DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS E TRÂNSITO	657	12,59%
EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA	402	7,70%
SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR	338	6,48%
SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	333	6,38%
ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIA	224	4,29%
POLÍTICAS RURAIS E DEDEFESA DO MEIO AMBIENTE	180	3,45%
ASSUNTOS DIVERSOS	9	0,17%
CULTURA, LAZER, ESPORTE E TURISMO	7	0,13%
Total Geral	5219	100%

Mensagens por Área Governamental



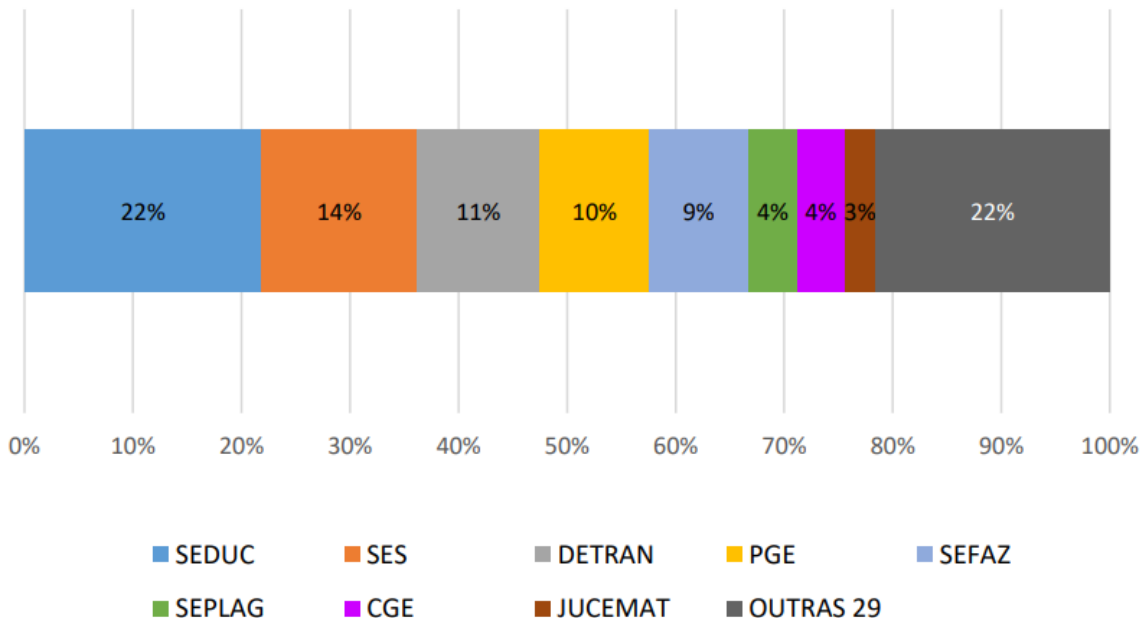
- ADMINISTRAÇÃO GERAL
- ADMINISTRAÇÃO FAZENDÁRIA
- DESEMPENHO ECONÔMICO E SOCIAL, OBRAS PÚBLICAS E TRÂNSITO
- EDUCAÇÃO, ENSINO E PESQUISA
- SEGURANÇA PÚBLICA, JUSTIÇA E DIREITOS HUMANOS E DEFESA DO CONSUMIDOR
- SAÚDE, CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL
- ESTRATÉGIAS DE GOVERNO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIA
- POLÍTICAS RURAIS E DEDEFESA DO MEIO AMBIENTE
- ASSUNTOS DIVERSOS
- CULTURA, LAZER, ESPORTE E TURISMO

Mensagens Recebidas por Entidade

Entidade	QT	%
SEDUC	1142	22%
SES	744	14%
DETRAN	593	11%
PGE	525	10%
SEFAZ	478	9%
SEPLAG	233	4%
CGE	229	4%
JUCEMAT	147	3%
SEMA	123	2%
PROCON	121	2%
SESP	104	2%
MT PREV	68	1%
POLITEC	68	1%
Casa Civil	56	1%
Sist. PENITENCIÁRIO	53	1%
SETASC	50	1%
INDEA	44	1%
OUV. DE POLÍCIA	42	1%
MT SAÚDE	40	1%

Entidade	QT	%
SINFRA	40	1%
UNEMAT	38	1%
PJC	37	1%
PM	37	1%
BOMBEIROS	35	1%
INTERMAT	35	1%
SETASC	35	1%
AGER	29	1%
SEAF	13	0%
SECEL	12	0%
MTI	11	0%
Sist. SOCIOEDUCATIVO	10	0%
DEFENSORIA	7	0%
SEDEC	7	0%
EMPAER	6	0%
DESENVOLVE MT	4	0%
IPEM	2	0%
PRONATEC	1	0%
Total Geral	5219	100%

Mensagens por Entidade



SOLICITAÇÃO - 10 Assuntos mais Citados – com Entidade

ASSUNTO	QT	%	ENTIDADE MAIS CITADA
DÍVIDA ATIVA	345	17%	PGE
VEÍCULOS (licenciamento, transferências, etc)	211	10%	DETRAN
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	168	8%	SEFAZ
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	151	7%	SEDUC
ENSINO MÉDIO	110	5%	SEDUC
MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	94	5%	SEDUC
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS (servidor)	89	4%	SEPLAG
HABILITAÇÃO	77	4%	DETRAN
INDÚSTRIA, COMÉRCIO, MINAS E ENERGIA	70	3%	JUCEMAT
FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO	55	3%	DETRAN
TOTAL	1370	66%	

RECLAMAÇÃO - 10 Assuntos mais Citados – com Entidade

ASSUNTO	QT	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	173	11%	DETRAN / SEPLAG
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	119	7%	SES
DÍVIDA ATIVA	107	7%	PGE
ENSINO MÉDIO	94	6%	SEDUC
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	84	5%	SEDUC
MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	78	5%	SEDUC
VEÍCULOS (licenciamento, transferências, etc.)	74	5%	DETRAN
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	61	4%	SEDUC
ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE	58	4%	SEFAZ
ATENDIMENTO AMBULATORIAL E HOSPITALAR	57	4%	SES
TOTAL	905	56%	

ELOGIO - 10 Assuntos mais Citados – com Entidade

ASSUNTO	QT	%	ENTIDADE MAIS CITADA
ATENDIMENTO AO CIDADÃO	389	98%	SES
TOTAL	389	98%	

DENÚNCIA - 10 Assuntos mais Citados - com Entidade

ASSUNTO	QT	%	ENTIDADE MAIS CITADA
APURAÇÃO DE RESPONSABILIDADES E AÇÃO DISCIPLINAR	183	27%	SEDUC
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	60	9%	SEMA
OUTROS ASSUNTOS REFERENTES A PESSOAL	40	6%	SEDUC
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	38	6%	PROCON
TRIBUTOS	37	5%	SEFAZ
RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	32	5%	SEDUC
MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	31	5%	SEDUC
AÇÕES OPERACIONAIS EM CAMPO	29	4%	PJC
POLÍTICAS E DIRETRIZES	27	4%	CASA CIVIL
ENSINO MÉDIO	18	3%	SEDUC
TOTAL	495	72%	

INFORMAÇÃO - 10 Assuntos mais Citados - com Entidade

ASSUNTO	QT	%	ENTIDADE MAIS CITADA
PRESERVAÇÃO DA ORDEM PÚBLICA E SEGURANÇA	28	15%	SESP
CRIMES PENAIS	24	13%	SESP
POLÍTICAS E DIRETRIZES	12	6%	CASA CIVIL
QUADROS, TABELAS E POLÍTICA DE PESSOAL	8	4%	SESP
SISTEMA PENITENCIÁRIO	8	4%	SIST. PENITENCIÁRIO
OUVIDORIA	7	4%	CGE
LICITAÇÕES E CONTRATAÇÕES DE SERVIÇOS	6	3%	CASA CIVIL
DEFESA AMBIENTAL	5	3%	SEMA
DIREITOS, OBRIGAÇÕES E VANTAGENS	5	3%	MT PREV
MOVIMENTAÇÃO DE PESSOAL	5	3%	SEPLAG
TOTAL	108	58%	

3 REDE DE OUVIDORIAS

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

- Ouvidorias Setoriais/Especializadas: **35 unidades**
- Ouvidorias Parceiras (uso do sistema Fale Cidadão): **2 unidades**
- Quantidade de Servidores: **87 servidores** (ouvidores, sub-ouvidores e equipe, incluindo equipe da Ouvidoria-Geral)

À apreciação superior.

Cuiabá, 13 de Abril de 2020

Aline Rabaiolli Landini
Analista da Área Meio - Administradora

Vilson Pedro Nery
Secretário Adjunto de Ouvidoria Geral e Transparência