



Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão  
Subsecretaria de Governança Eletrônica e Serviços  
Superintendência Central de Canais de Atendimento  
Diretoria Central de Atendimento Eletrônico

## **Relatório do Índice de Atendimento e Qualidade ao Cidadão**

**Período: 01/09/2025 a 30/09/2025**

**Belo Horizonte  
Outubro/2025**

## Índice de Atendimento e Qualidade ao Cidadão

No IAQC – Índice de Atendimento e Qualidade ao Cidadão - são considerados dois índices para cálculo. O IAC – Índice de Atendimento ao Cidadão e o IQC – Índice de Qualidade ao Cidadão.

Com relação aos dois indicadores componentes da fórmula, o Índice de Atendimento ao Cidadão – IAC mensura o nível de relacionamento do Estado com seus diversos públicos, especialmente os cidadãos, mas também os próprios servidores públicos e fornecedores por meio dos seus canais eletrônicos. São avaliados critérios de tempo de resposta para as demandas do fale-conosco do Portal mg.gov.br e dos sítios das instituições. Considera-se o prazo de até dois dias úteis para resposta conforme estabelecido pela Resolução SEPLAG 29/2016.

A Avaliação de Qualidade trata-se de uma pesquisa que se destina a dimensionar o grau de satisfação dos cidadãos com a qualidade dos serviços prestados pelo Fale Conosco. A pesquisa é respondida por meio de um link enviado, simultaneamente, a resposta. Considera-se, para fins de cálculo do Índice de Qualidade ao Cidadão – IQC, apenas as repostas avaliadas pelo cidadão durante o período de análise.

A fórmula de cálculo dos componentes mensais considera:

$$\text{IAC mensal} = \left( \frac{\text{total de demandas respondidas no prazo}}{\text{total de demandas}} \times 0,7 \right) + \left( \frac{\text{total de demandas respondidas}}{\text{total de demandas}} \times 0,3 \right)$$

$$\text{IQC mensal} = \frac{\text{total de demandas avaliadas positivamente}^1}{\text{total de demandas avaliadas}}$$

Destaca-se que o peso do IQC sofrerá alterações na fórmula de cálculo adotada para o IAQC mensal, em razão da variação no número de avaliações recebidas. Para tanto, as fórmulas de cálculo adotada para o IAQC mensal serão:

IAQC mensal = 0,666IAC + 0,333IQC, quando a Instituição obtiver 5 (cinco)<sup>2</sup> ou mais avaliações.

IAQC mensal = 0,75IAC + 0,25IQC, quando a Instituição obtiver menos de 5 (cinco) avaliações e essas avaliações representarem 10% ou mais do total de demandas respondidas.

IAQC mensal = 0,85IAC + 0,15IQC, quando a Instituição obtiver menos de 5 (cinco) avaliações e essas avaliações representarem menos de 10% do total de demandas respondidas.

Salienta-se que estes relatórios são produzidos pela equipe da Diretoria Central de Atendimento Eletrônico (DCAE) /SEPLAG e são encaminhados aos responsáveis e interessados de cada instituição por e-mail.

Por fim, a fórmula de cálculo do IAQC global é:

$$\sum \frac{\text{IAQC (mensal)}}{\text{n}^\circ \text{ de meses}} \times 100$$

---

<sup>1</sup> São consideradas para fins de cálculo a resposta **Sim** para a pergunta: *sua demanda foi atendida?*

<sup>2</sup> A escolha do valor 5 se deu com base em estudos prévios acerca do número médio de avaliações que as instituições recebem mensalmente, e esse valor está sujeito a alterações.

## 1 – Índice de Atendimento ao Cidadão – IAC – Setembro/2025

Unidade	Não Respondida	Respondida com Atraso	Respondida no Prazo	Total Geral	IAC
ADVOCACIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS	1	0	114	115	99,13%
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DA REGIÃO METROPOLITANA DO VALE DO AÇO- ARMVA	0	0	2	2	100,00%
AGÊNCIA REGULADORA DE TRANSPORTES DE MINAS GERAIS	1	0	0	1	0,00%
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DA REGIÃO METROPOLITANA DE BELO HORIZONTE	9	0	0	9	0,00%
COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS	0	0	15	15	100,00%
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS - COPASA	0	0	9	9	100,00%
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO	0	0	24	24	100,00%
COORDENADORIA ESTADUAL DE GESTÃO DE TRÂNSITO	1733	81	41034	42848	95,82%
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS	0	0	393	393	100,00%
COMPANHIA ENERGÉTICA DE MINAS GERAIS	1	0	0	1	0,00%
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E ESTRADAS DE RODAGEM	41	0	1	42	2,38%
ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS	0	0	45	45	100,00%
ESTÁGIO MG	0	0	9	9	100,00%
FUNDAÇÃO CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DE MINAS GERAIS	0	0	124	124	100,00%
FUNDAÇÃO CLÓVIS SALGADO	42	0	0	42	0,00%
FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS	8	34	1294	1336	97,62%
FUNDAÇÃO DE ARTE DE OURO PRETO	1	0	0	1	0,00%
FUNDAÇÃO EZEQUIEL DIAS	0	0	36	36	100,00%

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS	0	0	61	61	100,00%
FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO - FJP	0	0	23	23	100,00%
FUNDAÇÃO TV MINAS CULTURAL E EDUCATIVA CENTRO DE CULTURA PRESIDENTE ITAMAR FRANCO	1	0	0	1	0,00%
GABINETE MILITAR DO GOVERNADOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS	0	0	28	28	100,00%
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO DO NORTE E NORDESTE DE MINAS GERAIS - IDENE	0	0	2	2	100,00%
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE MINAS GERAIS	671	208	2032	2911	71,95%
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES MILITARES DO ESTADO DE MINAS GERAIS	0	0	643	643	100,00%
INSTITUTO ESTADUAL DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO DE MINAS GERAIS - IEPHA	0	0	57	57	100,00%
INSTITUTO MINEIRO DE AGROPECUÁRIA - IMA	0	0	5	5	100,00%
INTENDENCIA DA CIDADE ADMINISTRATIVA	0	0	14	14	100,00%
JUNTA COMERCIAL DE MINAS GERAIS	0	1	6786	6787	99,99%
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	6	0	19	36	52,78%
LOTERIA DO ESTADO DE MINAS GERAIS	0	0	1	1	100,00%
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE MINAS GERAIS	55	1	708	764	92,71%
POLÍCIA MILITAR DE MINAS GERAIS	0	0	20	20	100,00%
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	0	0	21	21	100,00%
PRO-BRUMADINHO	1	0	0	1	0,00%

PROCESSO DE SELEÇÃO SEPLAG	0	0	20	20	100,00%
PRODEMGE - COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO DO ESTADO DE MINAS GERAIS	0	0	3	3	100,00%
RIO DOCE	1	0	0	1	0,00%
SECRETARIA DE AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO DE MINAS GERAIS	0	0	42	42	100,00%
SECRETARIA DE ESTADO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	5	0	0	5	0,00%
SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA E TURISMO	14	0	9	23	39,13%
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	0	0	4	4	100,00%
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL	0	0	60	60	100,00%
SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO	58	226	2519	2803	92,29%
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA	0	0	13	13	100,00%
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO	0	0	16	16	100,00%
SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE	0	0	23	23	100,00%
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA	71	0	90	161	55,90%
SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	14	1	473	488	96,99%
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE	12	10	1422	1444	98,68%
SECRETARIA-GERAL DO ESTADO DE MG	6	0	1	1	14,29%
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	42	23	19729	19752	99,70%

UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MINAS GERAIS	0	0	69	69	100,00%
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MONTES CLAROS	7	0	24	24	77,42%

## 2 – Índice de Qualidade ao Cidadão – IQC – Setembro/2025

Unidade	Demanda Não Atendida	Demanda Atendida	Total Geral	IQC
ADVOCACIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS	1	1	2	50,0%
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DA REGIÃO METROPOLITANA DO VALE DO AÇO- ARMVA	0	0	0	–
AGÊNCIA REGULADORA DE TRANSPORTES DE MINAS GERAIS	0	0	0	–
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DA REGIÃO METROPOLITANA DE BELO HORIZONTE	0	0	0	–
COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS	0	0	0	–
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS - COPASA	0	0	0	–
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO	3	0	3	0,0%
COORDENADORIA ESTADUAL DE GESTÃO DE TRÂNSITO	972	1119	2091	53,5%
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS	9	6	15	40,0%
COMPANHIA ENERGÉTICA DE MINAS GERAIS	0	0	0	–
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E ESTRADAS DE RODAGEM	0	0	0	–
ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS	0	0	0	–
ESTÁGIO MG	0	1	1	100,0%
FUNDAÇÃO CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DE MINAS GERAIS	0	2	2	100,0%

FUNDAÇÃO CLÓVIS SALGADO	0	0	0	–
FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS	26	16	42	38,1%
FUNDAÇÃO DE ARTE DE OURO PRETO	0	0	0	–
FUNDAÇÃO EZEQUIEL DIAS	1	0	1	0,0%
FUNDAÇÃO HOSPITALAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS	2	0	2	0,0%
FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO - FJP	0	3	3	100,0%
FUNDAÇÃO TV MINAS CULTURAL E EDUCATIVA CENTRO DE CULTURA PRESIDENTE ITAMAR FRANCO	0	0	0	–
GABINETE MILITAR DO GOVERNADOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS	0	0	0	–
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO DO NORTE E NORDESTE DE MINAS GERAIS - IDENE	0	0	0	–
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE MINAS GERAIS	131	36	167	21,6%
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES MILITARES DO ESTADO DE MINAS GERAIS	17	13	30	43,3%
INSTITUTO ESTADUAL DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO DE MINAS GERAIS - IEPHA	0	1	1	100,0%
INSTITUTO MINEIRO DE AGROPECUÁRIA - IMA	0	0	0	–
INTENDENCIA DA CIDADE ADMINISTRATIVA	0	3	3	100,0%
JUNTA COMERCIAL DE MINAS GERAIS	272	286	558	51,3%
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	1	1	2	50,0%
LOTERIA DO ESTADO DE MINAS GERAIS	0	0	0	–
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE MINAS GERAIS	8	10	18	55,6%
POLÍCIA MILITAR DE MINAS GERAIS	1	0	1	0,0%
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	1	0	1	0,0%
PRO-BRUMADINHO	0	0	0	–
PROCESSO DE SELEÇÃO SEPLAG	0	0	0	–
PRODEMGE - COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO DO ESTADO DE MINAS GERAIS	0	0	0	–
RIO DOCE	0	0	0	–
SECRETARIA DE AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO DE MINAS GERAIS	2	5	7	71,4%

SECRETARIA DE ESTADO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	0	0	0	–
SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA E TURISMO	0	1	1	100,0%
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	0	0	0	–
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL	2	0	2	0,0%
SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO	62	31	93	33,3%
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA	0	0	0	–
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO	1	0	1	0,0%
SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE	0	0	0	–
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA	0	0	0	–
SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	12	5	17	29,4%
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE	33	29	62	46,8%
SECRETARIA-GERAL DO ESTADO DE MG	0	0	0	–
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	275	204	479	42,6%
UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MINAS GERAIS	1	4	5	80,0%
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MONTES CLAROS	0	1	1	100,0%

### 3– Índice de Atendimento e Qualidade ao Cidadão – IAQC – Setembro/2025

Unidade	IAC	IQC	IAQC
ADVOCACIA GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS	99,13%	50,0%	91,76%
AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DA REGIÃO METROPOLITANA DO VALE DO AÇO- ARMVA	100,00%	–	100,00%
AGÊNCIA REGULADORA DE TRANSPORTES DE MINAS GERAIS	0,00%	–	0,00%

AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DA REGIÃO METROPOLITANA DE BELO HORIZONTE	0,00%	–	0,00%
COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS	100,00%	–	100,00%
COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS - COPASA	100,00%	–	100,00%
CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO	100,00%	0,0%	75,00%
COORDENADORIA ESTADUAL DE GESTÃO DE TRÂNSITO	95,82%	53,5%	81,72%
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS	100,00%	40,0%	80,00%
COMPANHIA ENERGÉTICA DE MINAS GERAIS	0,00%	–	0,00%
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E ESTRADAS DE RODAGEM	2,38%	–	2,38%
ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS	100,00%	–	100,00%
ESTÁGIO MG	100,00%	100,0%	100,00%
FUNDAÇÃO CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO ESTADO DE MINAS GERAIS	100,00%	100,0%	100,00%
FUNDAÇÃO CLÓVIS SALGADO	0,00%	–	0,00%
FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS	97,62%	38,1%	77,78%
FUNDAÇÃO DE ARTE DE OURO PRETO	0,00%	–	0,00%
FUNDAÇÃO EZEQUIEL DIAS	100,00%	0,0%	85,00%
FUNDAÇÃO HOSPITALAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS	100,00%	0,0%	85,00%
FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO - FJP	100,00%	100,0%	100,00%
FUNDAÇÃO TV MINAS CULTURAL E EDUCATIVA CENTRO DE CULTURA PRESIDENTE ITAMAR FRANCO	0,00%	–	0,00%
GABINETE MILITAR DO GOVERNADOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS	100,00%	–	100,00%
INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO DO NORTE E NORDESTE DE MINAS GERAIS - IDENE	100,00%	–	100,00%
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES DO ESTADO DE MINAS GERAIS	71,95%	21,6%	55,15%
INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DOS SERVIDORES MILITARES DO ESTADO DE MINAS GERAIS	100,00%	43,3%	81,11%
INSTITUTO ESTADUAL DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO E ARTÍSTICO DE MINAS GERAIS - IEPHA	100,00%	100,0%	100,00%
INSTITUTO MINEIRO DE AGROPECUÁRIA - IMA	100,00%	–	100,00%

INTENDENCIA DA CIDADE ADMINISTRATIVA	100,00%	100,0%	100,00%
JUNTA COMERCIAL DE MINAS GERAIS	99,99%	51,3%	83,74%
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	52,78%	50,0%	52,08%
LOTERIA DO ESTADO DE MINAS GERAIS	100,00%	–	100,00%
POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE MINAS GERAIS	92,71%	55,6%	80,32%
POLÍCIA MILITAR DE MINAS GERAIS	100,00%	0,0%	85,00%
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	100,00%	0,0%	85,00%
PRO-BRUMADINHO	0,00%	–	0,00%
PROCESSO DE SELEÇÃO SEPLAG	100,00%	–	100,00%
PRODEMGE - COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO DO ESTADO DE MINAS GERAIS	100,00%	–	100,00%
RIO DOCE	0,00%	–	0,00%
SECRETARIA DE AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO DE MINAS GERAIS	100,00%	71,4%	90,48%
SECRETARIA DE ESTADO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL	0,00%	–	0,00%
SECRETARIA DE ESTADO DE CULTURA E TURISMO	39,13%	100,0%	54,35%
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	100,00%	–	100,00%
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL	100,00%	0,0%	85,00%
SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO	92,29%	33,3%	72,64%
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA	100,00%	–	100,00%
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO	100,00%	0,0%	85,00%
SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA E MOBILIDADE	100,00%	–	100,00%
SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA	55,90%	–	55,90%
SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	96,99%	29,4%	74,46%
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE	98,68%	46,8%	81,38%
SECRETARIA-GERAL DO ESTADO DE MG	14,29%	–	14,29%

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	99,70%	42,6%	80,66%
UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MINAS GERAIS	100,00%	80,0%	93,33%
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MONTES CLAROS	77,42%	100,0%	80,81%