



| Relatório de Ouvidoria 003/2022 | |
|--|---|
| UNIDADE ORÇAMENTÁRIA | EMPRESA MATO-GROSSENSE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO |
| INTERESSADO | CLEBERSON ANTONIO SÁVIO GOMES – DIRETOR PRESIDENTE INTERINO |
| ASSUNTO | RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA SETORIAL DA MTI – ANO 2022 |

ATENDIMENTOS AO CIDADÃO, MENSAGENS RECEBIDAS, ASSUNTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS NO ANO DE 2022.

Cuiabá - MT
Setembro/2022



APRESENTAÇÃO

Em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, a Ouvidoria Setorial da Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação - MTI apresenta o Relatório Quadrimestral de Gestão, referente às mensagens recebidas de Maio a Agosto do ano de 2022.

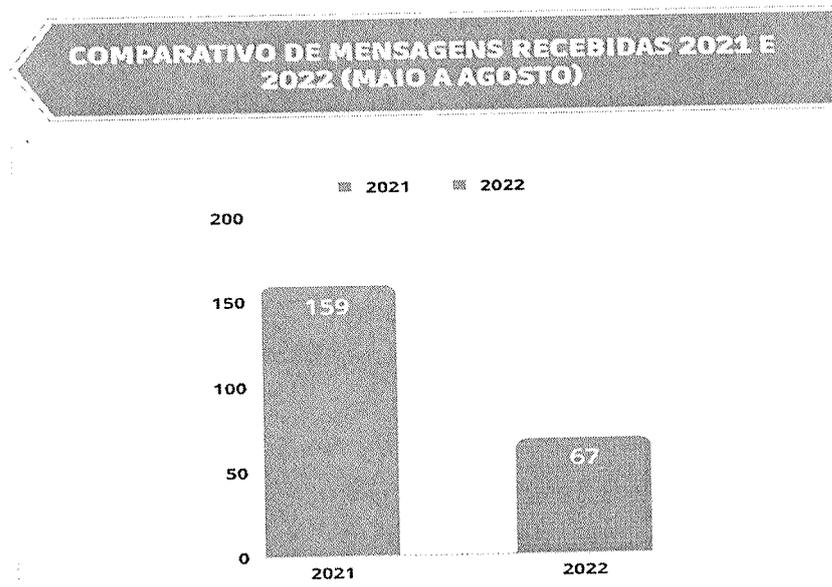
A lei prevê que o relatório de gestão deverá conter, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

MENSAGENS RECEBIDAS

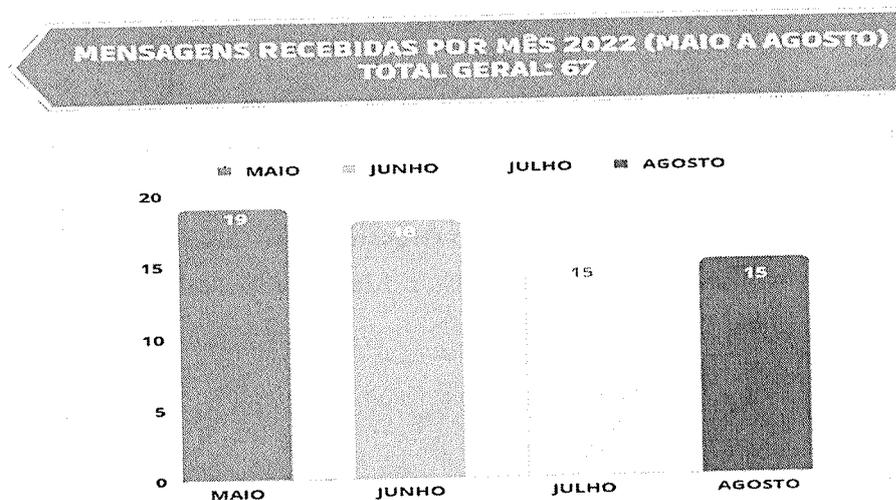
No período de maio a agosto de 2022 foram recebidas na caixa de mensagens da Ouvidoria Setorial da MTI um total de **67 mensagens**. Esse número representa uma pequena redução com relação ao recebido em 2021.

FIGURA 1: COMPARATIVO DE MENSAGENS RECEBIDAS 2021 E 2022



Os meses com maior volume de mensagens recebidas foi maio, e considerando todo o quadrimestre, a média de demandas recebidas foi de **16,75 mensagens**.

FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

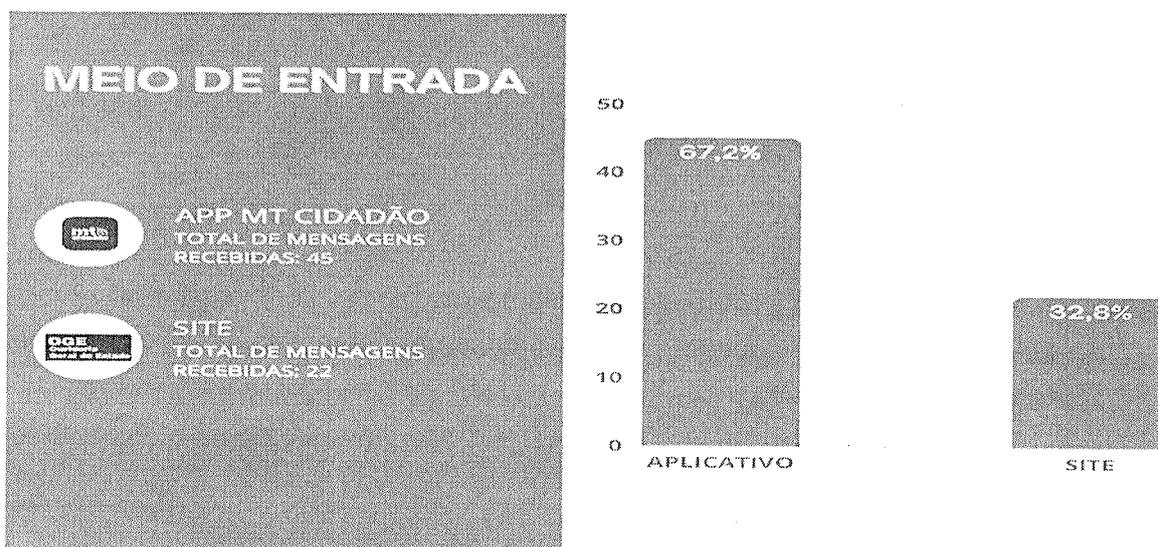


MEIO DE ENTRADA

A Ouvidoria utiliza o sistema Fale Cidadão para recebimento e tratamento das demandas, e este sistema pode ser acessado pelo Site da Ouvidoria Geral de Mato Grosso ou pelo APP MT Cidadão. Todas as manifestações são cadastradas no Fale Cidadão, diretamente pelo usuário ou pela equipe de Ouvidoria caso a manifestação chegue por outros meios como: telefone, carta, atendimento presencial.

No segundo quadrimestre de 2022, todas as manifestações chegaram diretamente pelo sistema de Ouvidoria Fale Cidadão, e os meios de entradas utilizados foram o Site e o APP MT Cidadão, abaixo quantidade e percentual de cada.

FIGURA 3: MEIO DE ENTRADA



PERFIL DO USUÁRIO

Sobre os usuários da Ouvidoria Setorial da MTI, com relação ao estado de origem, **89,55%** são do estado de Mato Grosso. Desses **18,3%**, são de moradores da capital (considerado somente Cuiabá), e **81,7%** do interior do estado, como pode ser visto nas figuras 3 e 4:

FIGURA 4: MENSAGENS POR UF:

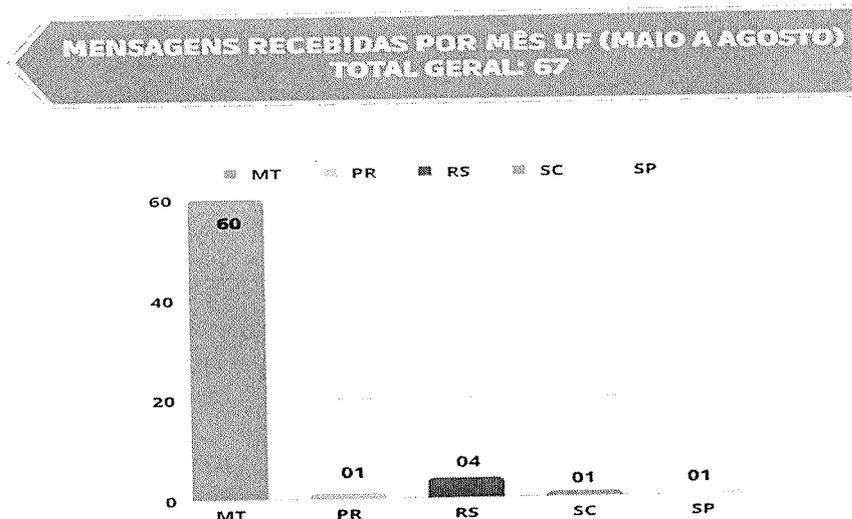
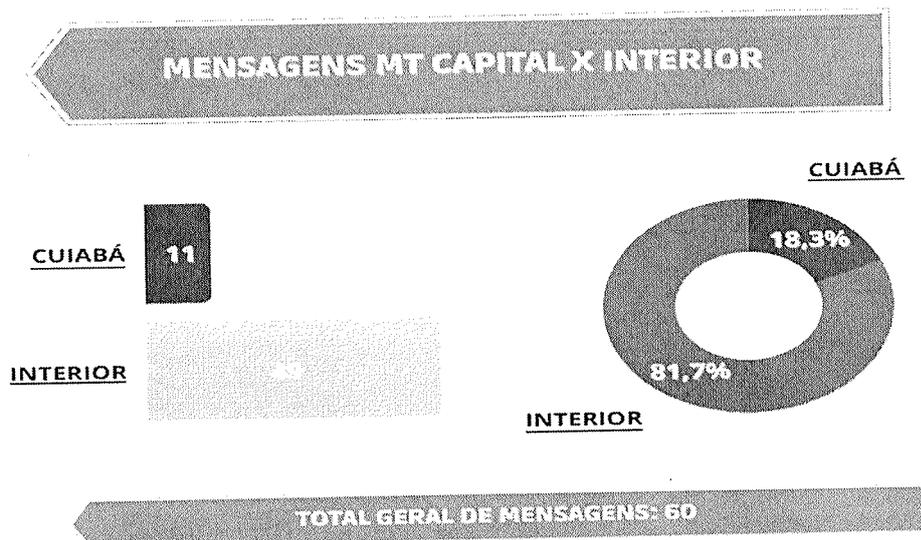
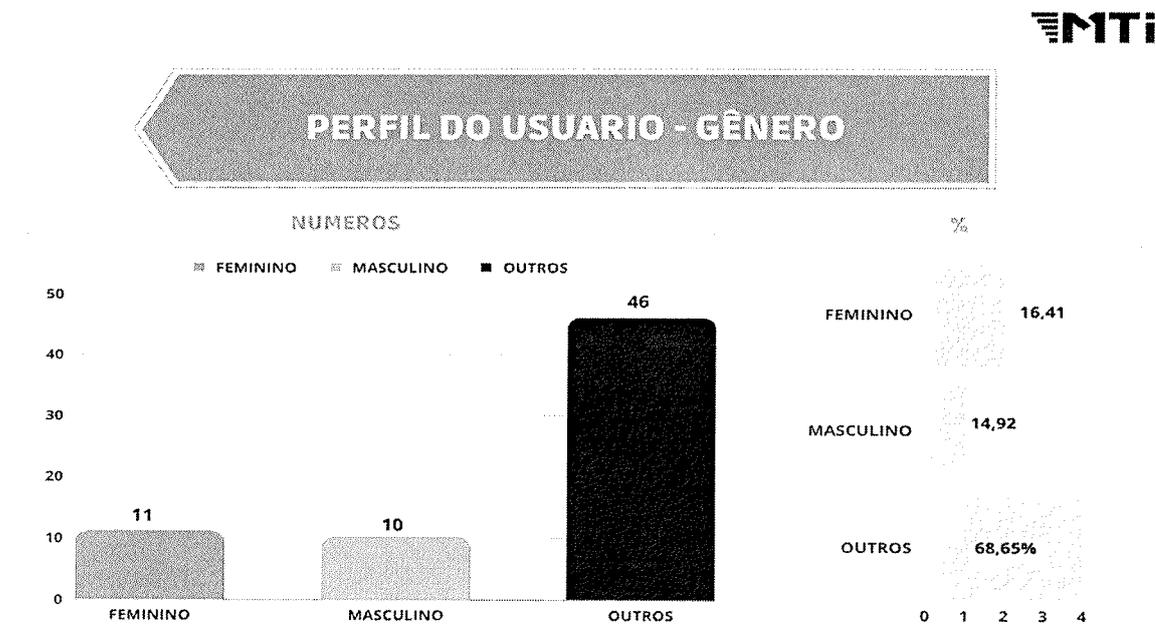


FIGURA 5: MENSAGENS MT CAPITAL X INTERIOR



Na segmentação por gênero, 14,92% dos usuários informaram gênero masculino, 16,41% feminino e 68,65% outros gêneros.

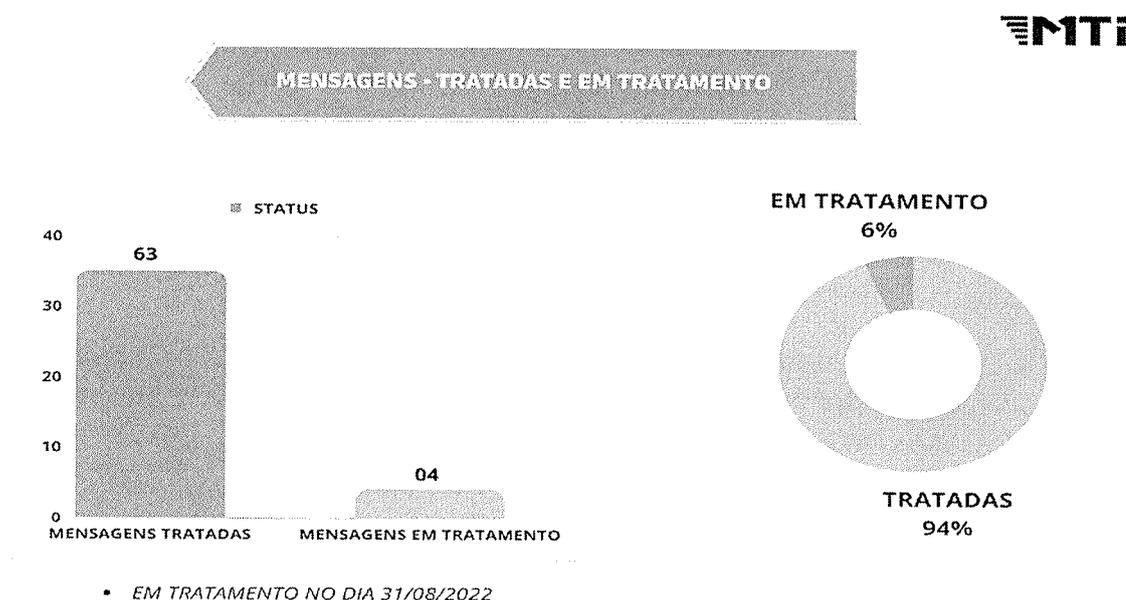
FIGURA 6: PERFIL DO USUÁRIO - GÊNERO



MENSAGENS TRATADAS X EM TRATAMENTO

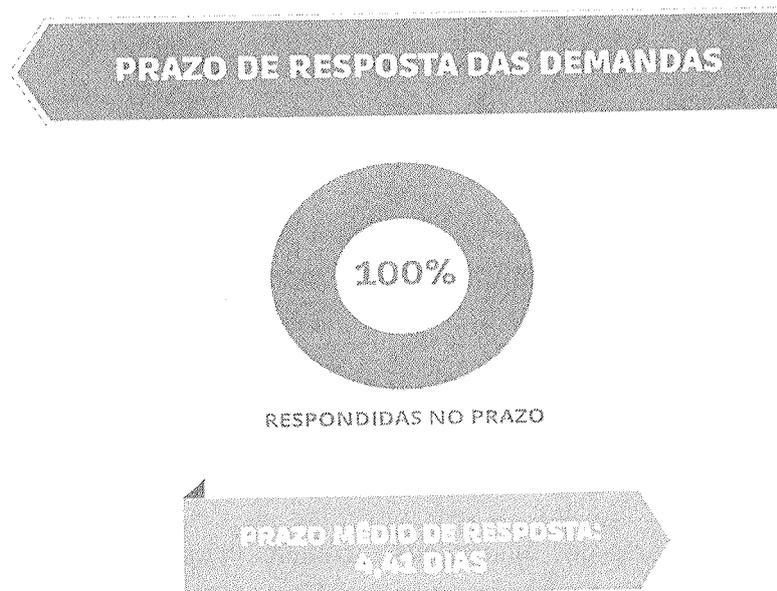
Do total de demandas, **63 foram tratadas e encerradas dentro do quadrimestre**, 04 mensagens ainda estavam em tratamento, não significando atraso na resposta, visto que o prazo ainda estaria correndo durante a elaboração do relatório.

FIGURA 7: MENSAGENS TRATADAS E EM TRATAMENTO



Em relação ao tempo de resposta, a Lei n 13.460/17 estabelece em 30 dias - prorrogáveis por mais 30 dias - o prazo para oferecer resposta conclusiva à manifestação registrada pelo usuário de serviços públicos. Para fins de acompanhamento e deste relatório, consideramos mensagens respondidas no prazo as que o cidadão recebeu resposta em até 30 dias.

FIGURA 8: PRAZO DE RESPOSTA



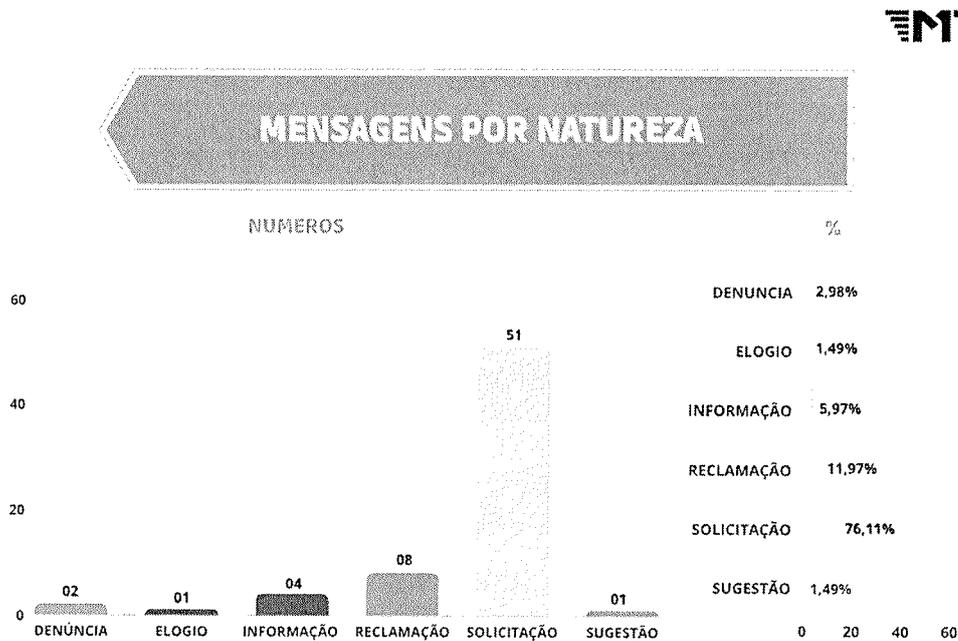
Considerando as mensagens válidas respondidas, 100% das mensagens foram respondidas dentro desse prazo de 30 dias, e o **tempo médio de resposta foi de 4,41 dias.**

NATUREZA DAS MENSAGENS

No sistema Fale Cidadão, as mensagens são catalogadas nas naturezas Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Informação, que se referem aos pedidos de informação pública baseados na Lei de Acesso à Informação - LAI. Na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Mato Grosso, o e-SIC é vinculado ao Fale Cidadão e aos Ouvidores Setoriais.

O maior volume de mensagens recebidas foi o de Solicitação - 76,11% seguido de Reclamação 11,97%. Abaixo apresentamos o percentual de cada natureza.

FIGURA 9: NATUREZA

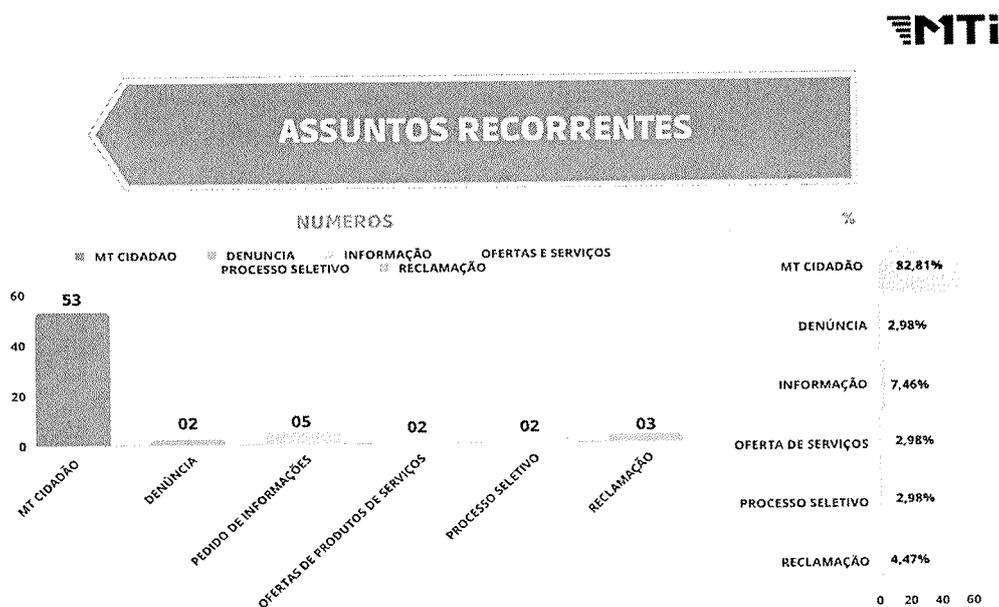


ASSUNTOS RECORRENTES

Grande parte das mensagens recebidas via canal da Ouvidoria, se trata do aplicativo MT Cidadão, sendo essas responsáveis por **82,81%** das demandas recebidas.

Dentre as demais demandas, que correspondem a 17,19 % do total, podemos destacar o recebimento de 03 mensagens contendo denúncia/reclamação, 04 mensagens ofertando produtos ou serviços, 02 pedidos de informação e 02 mensagens relacionadas ao processo seletivo ocorrido na MTI, conforme figura 06.

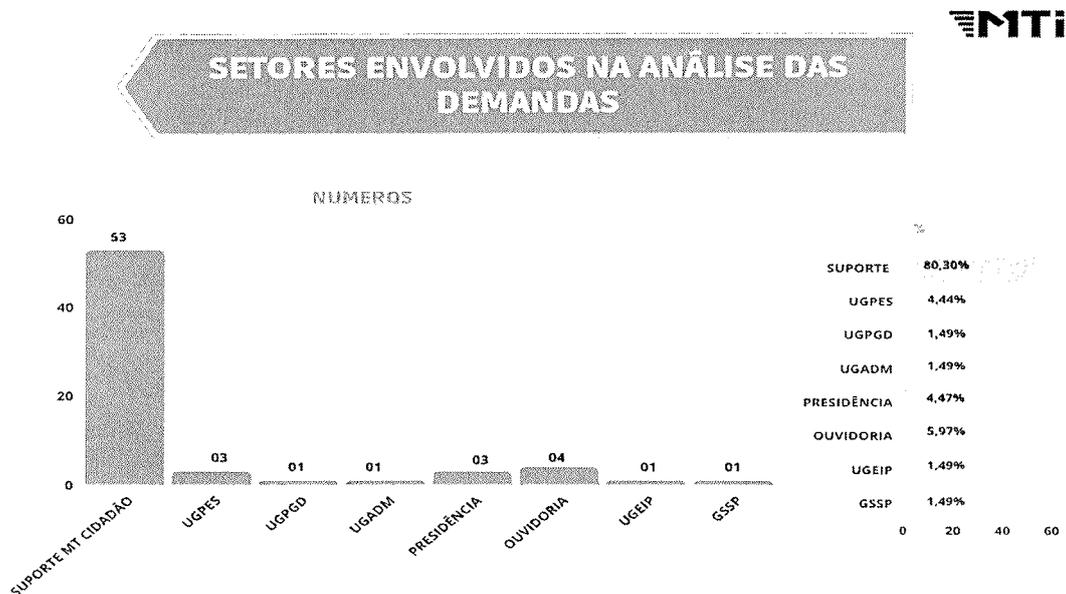
FIGURA 10: ASSUNTOS RECORRENTES



SETORES ENVOLVIDOS NA ANÁLISE

As 67 mensagens recebidas via canal de Ouvidoria se referiam a serviços prestados pelas seguintes unidades: Suporte ao APP MT Cidadão, Unidade de Gestão de Pessoas (UGPES), Unidade de Gestão Estratégica de Projetos e Governo Digital (UGPGD), Unidade de Gestão Administrativa (UGADM), Presidência, Ouvidoria e Transparência, Unidade de Gestão Estratégica de Inovação e Parcerias (UGEIP) e Gerência de Soluções de Segurança Pública(GSSP).

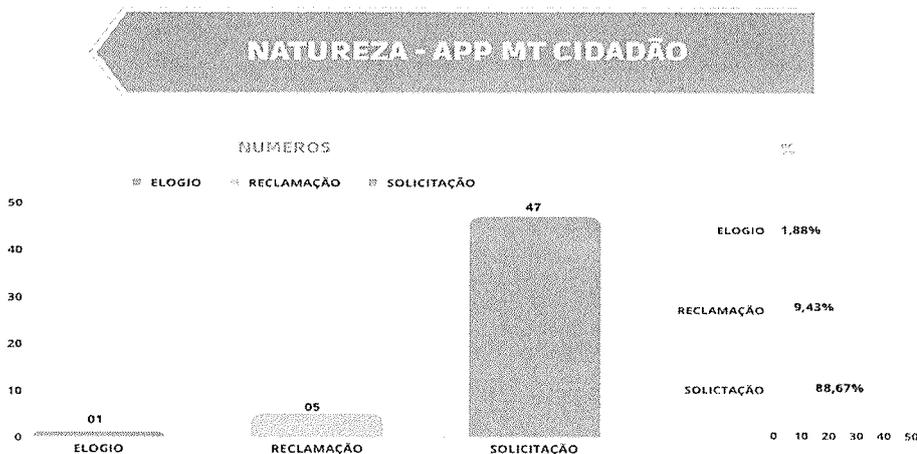
FIGURA 11: SETORES ENVOLVIDOS



Suporte ao APP MT Cidadão

Foi criado um canal de atendimento exclusivo para recebimento de demandas referentes ao aplicativo MT Cidadão, entretanto os usuários ainda procuram inicialmente a Ouvidoria para solucionar os problemas. No segundo quadrimestre de 2022 foram recebidas **53 mensagens**, dentre reclamações, elogio e solicitações.

FIGURA 12: APP MT CIDADÃO



Vale destacar que no segundo quadrimestre de 2022 o aplicativo MT Cidadão obteve um total de 9.083.298 de acessos, com 65 serviços disponíveis. Destacamos ainda que esses valores não correspondem ao total de solicitações e reclamações recebidas, visto que existem outros canais que os usuários utilizam para suas manifestações.

CURSOS E EVENTOS

Nesse quadrimestre houve a participação dos membros que compõem a OUIDORIA E TRANSPARÊNCIA nas seguintes capacitações:

- ENAP – Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública (Pedro José)
- Proteção de dados pessoais e classificação da informação – CGE (Mara e Pedro)

EQUIPE DA OUIDORIA SETORIAL

A Unidade de Ouvidoria e Transparência é composta pelo Ouvidor e pelo Auxiliar Administrativo.

À apreciação superior.

Cuiabá, 08 de setembro de 2022.


Maraporacayama Cardoso Reis
Ouvidora Setorial


Pedro José Nascimento A. de Amorim
Auxiliar Administrativo


Cleberson Antonio Sávio Gomes
Diretor Presidente Interino

