



<b>Relatório de Ouvidoria 002/2022</b>	
UNIDADE ORÇAMENTÁRIA	EMPRESA MATO-GROSSENSE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
INTERESSADO	ANTONIO MARCOS SILVA DE OLIVEIRA – DIRETOR PRESIDENTE
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  
Maio/2022

*Pedro*

## **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 Janeiro a Abril do ano de 2022.

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

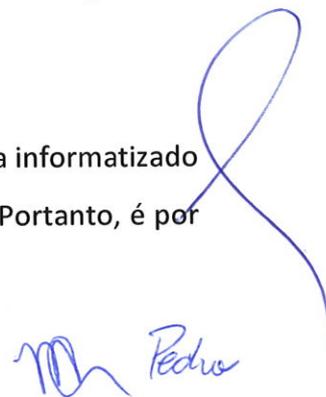
- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

### **Rede de Ouvidorias do Poder Executivo**

As atividades de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso são organizadas em rede, através da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, que, conforme disposto nas Lei Complementares nº162, de 2004 e nº 550, de 2014, a Controladoria Geral do Estado é o órgão central.

As ouvidorias setoriais, as ouvidorias especializadas e as ouvidorias submetidas a processo de eleição para escolha do titular ficam vinculadas operacionalmente à CGE, que exerce essa macro função por meio da Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência SAOGT.

De acordo com a Lei Complementar nº 550, de 2014, o sistema informatizado Fale Cidadão é o sistema único de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Portanto, é por meio dele que as manifestações são registradas pelos cidadãos.



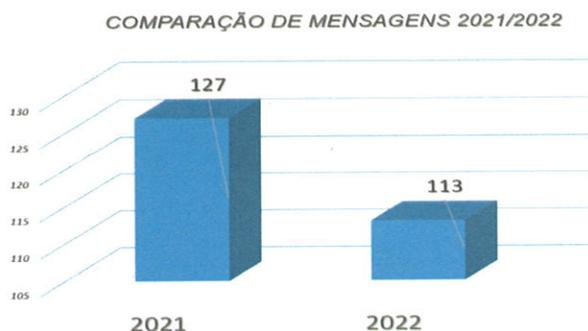
As mensagens recebidas no sistema, que é gerenciado pela equipe da SAOGT, passam por uma triagem e são encaminhadas, através do próprio sistema, para as Ouvidorias Setoriais a que se referem. Desse modo, cada Ouvidoria Setorial possui uma caixa de mensagens com acesso restrito aos servidores dessa Ouvidoria - onde recebem, manipulam e respondem as mensagens dos cidadãos.

Conforme a Orientação Técnica de Ouvidoria 004/2020, cada Ouvidoria Setorial é responsável pela elaboração do Relatório de Gestão da sua entidade e pelo envio à SAOGT, para compilação dos dados e emissão do Relatório de Gestão da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo.

## MENSAGENS RECEBIDAS

No período de janeiro a abril de 2022 foram recebidas na caixa de mensagens da Ouvidoria Setorial da MTI um total de **113 mensagens**. Esse número representa uma pequena diminuição com relação ao recebido em 2021.

FIGURA 1: COMPARATIVO DE MENSAGENS RECEBIDAS 2021 E 2022



Os meses com maior volume de mensagens recebidas foi março, esse aumento representa um reflexo da indisponibilidade do aplicativo MT Cidadão ocorrido naquele mês, em abril o recebimento de demandas retornou a quantidade usual.

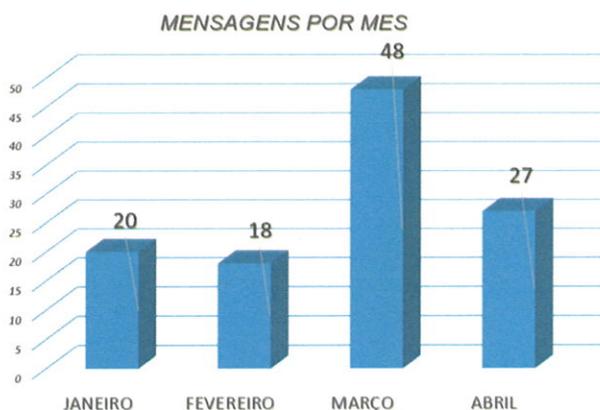


Considerando todo o quadrimestre, a média de demandas recebidas foi de **28,5 mensagens**.

TABELA 1: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS

Mês	Total	%
Janeiro	20	17,70%
Fevereiro	18	15,92%
Março	48	42,47%
Abril	27	23,91%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100,00%</b>
<b>Média de Mensagens</b>	<b>28,5</b>	

FIGURA 2: MENSAGENS RECEBIDAS POR MÊS



### PERFIL DO USUÁRIO

Sobre os usuários da Ouvidoria Setorial da MTI, com relação ao estado de origem, **95,57%** são do estado de Mato Grosso. Desses **44,04%**, são de moradores da capital, e **55,96%** do interior do estado, como pode ser visto nas figuras 3 e 4:

TABELA 2: MENSAGENS POR UF

UF	Total	%
SP	2	1,76
PR	1	0,88
MT	108	95,57
MG	1	0,88
DF	1	0,88
<b>Total Geral</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

FIGURA 3: MENSAGENS POR UF:

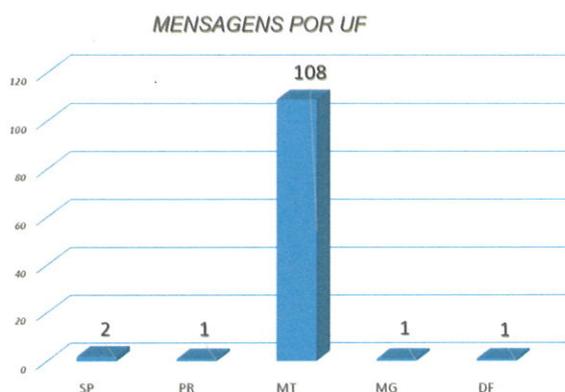
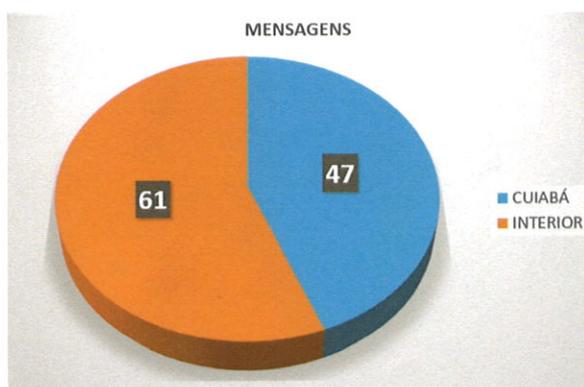


TABELA 3: MENSAGENS MT CAPITAL X INTERIOR

Cidade	Total	%
Cuiabá	47	43,51%
Interior	61	56,48%
<b>Total Geral</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>

FIGURA 4:



*M. Pedro*

Na segmentação por gênero, 21,23% dos usuários informaram gênero masculino, 12,38% feminino e 66,37% outros gêneros.

TABELA 4: PERFIL DO USUÁRIO GÊNERO

Gênero	Total	%
Feminino	14	12,38%
Masculino	24	21,23%
Outros	75	66,37%
<b>Total Geral</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

### **MENSAGENS VÁLIDAS**

As mensagens válidas totalizam 99,11% das recebidas, sendo que 100% foram respondidas até o dia 30 de abril de 2022. Apresentamos nas tabelas 5 e 6 as mensagens e os seus status.

TABELA 5: MENSAGENS RECEBIDAS: ARQUIVADAS E VÁLIDAS

Status	Total	%
Mensagens Arquivadas	1	N/A
Mensagens Válidas	112	99,11%
<b>Total Geral</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

TABELA 6: MENSAGENS VÁLIDAS – STATUS

Status	Total	%
Mensagens Respondidas	112	100%
Mensagens em tratamento	0	0%
<b>Total Geral</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>

\* em tratamento no dia  
30/04/2022



Pedro

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.

Considerando as mensagens válidas respondidas, 100% das mensagens foram respondidas dentro desse prazo de 30 dias, e o **tempo médio de resposta foi de 2,54 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.

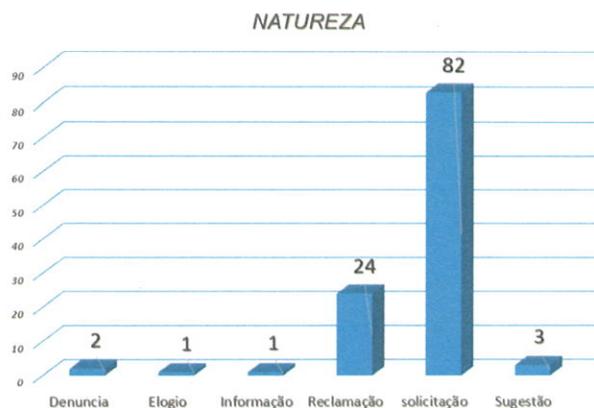
O maior volume de mensagens recebidas foi o de Solicitação - 72,56% seguido de Reclamação 21,23%. Abaixo apresentamos o percentual de cada natureza.

TABELA 8: MENSAGENS POR NATUREZA

<b>Natureza</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Denúncia	2	1,76%
Elogio	1	0,88%
Informação	1	0,88%
Reclamação	24	21,23%
Solicitação	82	72,56%
Sugestão	3	2,65%
<b>Total Geral</b>	<b>113</b>	<b>100,0%</b>



FIGURA 5



#### ASSUNTOS RECORRENTES

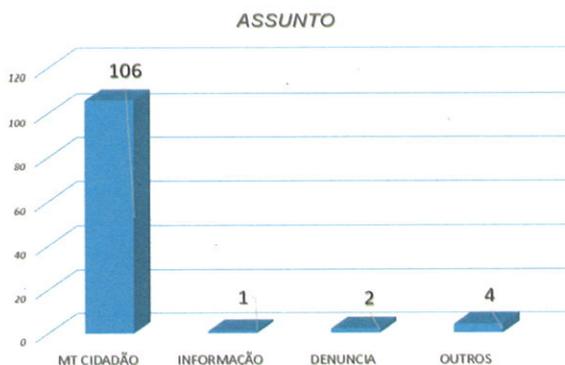
Grande parte das mensagens recebidas via canal da Ouvidoria, se trata do aplicativo MT Cidadão, sendo essas responsáveis por **96,46%** das demandas recebidas.

Dentre as demais demandas, que correspondem a 7,94 % do total, podemos destacar o recebimento de 02 mensagens contendo denúncia, e 01 mensagem pedindo informação, conforme tabela 09.

TABELA 9

Assunto	Total	%
MT Cidadão	106	96,46%
Informação	1	2,65%
Denúncia	2	1,76,%
Outros	4	3,53%
<b>Total Geral</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

FIGURA 6



### SETORES ENVOLVIDOS NA ANÁLISE

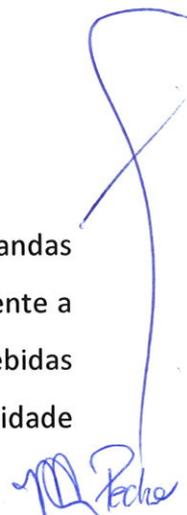
As 113 mensagens recebidas via canal de Ouvidoria se referiam a serviços prestados por quatro unidades: Suporte ao APP MT Cidadão, Unidade de Gestão Administrativa, Unidade de Gestão de Orçamentos e Finanças, Ouvidoria e Presidência.

TABELA 10

Setores	Total	%
Suporte ao MT Cidadão	106	93,80%
UGADM	2	1,76%
UGOF	1	0,88%
OUVIDORIA	2	1,76%
Presidência	2	1,76%
<b>Total Geral</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

#### 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 primeiro quadrimestre de 2022 foram recebidas **106 mensagens**, dentre reclamações, elogios, sugestões e solicitações. Para maior agilidade



no atendimento das solicitações, as mensagens são encerradas informando o contato do suporte, para que o usuário possa obter as respostas desejadas diretamente com a unidade responsável, sem intermediações.

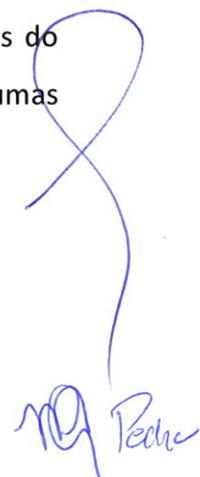
TABELA 11

Natureza	Total	%
Reclamação	23	21,69%
Solicitação	79	74,52%
Elogio	1	0,94%
Sugestão	3	2,83%
<b>Total Geral</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

Vale destacar que no primeiro quadrimestre de 2022 o aplicativo MT Cidadão obteve um total de 7.408.164 de acessos. Considerando que foram recebidas 23 mensagens de reclamação pelo canal da Ouvidoria, isso corresponde a 0,0003% do total de acessos. 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.

#### Outras Unidades Administrativas

As demais Unidades somaram 07 demandas recebidas no primeiro quadrimestre de 2022, dentre eles destacam-se 02 denúncias, 03 solicitações de informação e 02 solicitações de informação sobre o GOV.BR. Referente aos pedidos do GOV.BR, apesar de não ser competência da MTI, foi finalizada a demanda com algumas sugestões de solução para os problemas apresentado.



## **CURSOS E EVENTOS**

Nesse quadrimestre houve a participação do auxiliar administrativo nas seguintes capacitações:

- Treinamento GAT - UGGOV
- Atendimento ao público - ESCOLA DE GOVERNO
- Treinamento de manuseio do SIGADOC - SEPLAG

## **EQUIPE DA OUVIDORIA SETORIAL**

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

À apreciação superior.

Cuiabá, 20 de maio de 2022.

  
Maraporacayama Cardoso Reis  
**Ouvidora Setorial**

  
Pedro José Nascimento A. de Amorim  
**Auxiliar Administrativo**

  
Antônio Marcos Silva de Oliveira  
**Diretor Presidente**

